

**L'INFLUENCE DU SOUTIEN DE LA DIRECTION
ET DES FACTEURS DE STRESS SUR LA RELATION ENTRE
LE CONFLIT TRAVAIL-FAMILLE ET LA SANTÉ ORGANISATIONNELLE**

Par

MÉLANIE FRIGON

Mémoire présenté au programme de Maîtrise en administration

En vue de l'obtention de grade de Maître ès sciences

FACULTÉ D'ADMINISTRATION

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

VII- 685

Le 21 décembre 2006



Library and
Archives Canada

Bibliothèque et
Archives Canada

Published Heritage
Branch

Direction du
Patrimoine de l'édition

395 Wellington Street
Ottawa ON K1A 0N4
Canada

395, rue Wellington
Ottawa ON K1A 0N4
Canada

Your file Votre référence

ISBN: 978-0-494-25990-0

Our file Notre référence

ISBN: 978-0-494-25990-0

NOTICE:

The author has granted a non-exclusive license allowing Library and Archives Canada to reproduce, publish, archive, preserve, conserve, communicate to the public by telecommunication or on the Internet, loan, distribute and sell theses worldwide, for commercial or non-commercial purposes, in microform, paper, electronic and/or any other formats.

The author retains copyright ownership and moral rights in this thesis. Neither the thesis nor substantial extracts from it may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

AVIS:

L'auteur a accordé une licence non exclusive permettant à la Bibliothèque et Archives Canada de reproduire, publier, archiver, sauvegarder, conserver, transmettre au public par télécommunication ou par l'Internet, prêter, distribuer et vendre des thèses partout dans le monde, à des fins commerciales ou autres, sur support microforme, papier, électronique et/ou autres formats.

L'auteur conserve la propriété du droit d'auteur et des droits moraux qui protègent cette thèse. Ni la thèse ni des extraits substantiels de celle-ci ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans son autorisation.

In compliance with the Canadian Privacy Act some supporting forms may have been removed from this thesis.

Conformément à la loi canadienne sur la protection de la vie privée, quelques formulaires secondaires ont été enlevés de cette thèse.

While these forms may be included in the document page count, their removal does not represent any loss of content from the thesis.

Bien que ces formulaires aient inclus dans la pagination, il n'y aura aucun contenu manquant.


Canada

SOMMAIRE

La présente recherche a pour objectif de déterminer le rôle du soutien de la direction dans la relation entre le conflit travail-famille et la santé organisationnelle. De plus, nous désirons évaluer l'impact conflit travail-famille sur certaines variables de la santé organisationnelle telles que les intentions de quitter l'organisation et les comportements de retrait des employés.

Grâce à une revue de la littérature exhaustive, nous avons été en mesure de développer des modèles de recherche fortement inspirés de Carlson et Perrewé (1999), de Boyar *et al.* (2003), de Hammer *et al.* (2003) et de Boyar *et al.* (2005). Aussi, nos lectures nous ont permis d'identifier les mesures des variables suivantes : le conflit travail-famille, le soutien de la direction, l'ambiguïté de rôle, le conflit de rôles et la surcharge de rôles.

Afin de valider nos modèles de recherche et de tester nos nombreuses hypothèses, nous avons utilisé un terrain en milieu hospitalier. En effet, notre étude porte sur l'ensemble de la population infirmière du Centre Hospitalier de l'Université de Sherbrooke, soit près de 1600 individus. Nous avons reçu un total de 406 questionnaires, ce qui situe le taux de réponse à 25,4%. L'échantillon se compose majoritairement de femmes (89,4%) et la moyenne d'âge se situe à 39,71 ans.

Pour mener à terme notre étude, nous utilisons les méthodes d'équations structurelles à l'aide du logiciel AMOS. L'étude de notre modèle structurel nous permet d'identifier le emplacement du soutien de la direction dans le modèle de stress du conflit travail-famille, soit le modèle autonome. Nous découvrons donc une relation négative entre le soutien de la direction et ledit conflit, et ce, indépendamment du conflit de rôles et de la surcharge de rôles au travail, qui eux, exercent une influence positive sur le conflit travail-famille. De plus, les résultats illustrent une relation positive entre ledit conflit et les intentions de quitter l'organisation, les absences, les retards et les interruptions au travail.

Nous discutons, dans ce mémoire, de chacune des étapes entreprises dans le but d'effectuer cette recherche. Ce document se divise donc en six (6) chapitres : l'introduction, la revue de la littérature, les méthodes de recherche, les résultats de l'enquête, l'analyse des modèles de recherche et la discussion.

REMERCIEMENTS

Ce mémoire de maîtrise n'aurait pu être accompli sans l'aide, les conseils, le soutien et l'encouragement de plusieurs personnes. Je tiens donc à remercier les personnes qui ont été impliquées de près ou de loin dans cette recherche.

Un merci particulier à mes deux co-directeurs de mémoire qui m'ont accompagnée tout au long de mon parcours. Merci à monsieur André Petit qui a su m'encourager à partager mes idées et m'a guidée sagement dans la rédaction de ce mémoire. Merci à madame Jessica Lévesque pour m'avoir éclairée dans la portion des analyses statistiques de la recherche et m'avoir encouragée à travers les hauts et les bas que procure l'accomplissement d'un mémoire.

D'autre part, j'aimerais remercier mon copain, Simon Croteau. Son amour et son appui inconditionnel ont grandement contribué à mon succès. Il a su être patient et tolérant malgré les nombreuses heures investies dans ce mémoire. Je tiens également à remercier mes parents, Jocelyne et Albert Frigon. Merci à ma mère d'avoir eu la gentillesse et le dévouement nécessaires pour assurer la qualité de ce mémoire. Merci à mon père pour son soutien et ses conseils judicieux tout au long de ma vie.

Un merci également à l'équipe de direction des ressources humaines du Centre Hospitalier de l'Université de Sherbrooke pour leur participation à cette étude. Merci au lecteur monsieur Jean-Maurice Trudel, pour le temps qu'il prendra dans la lecture de ce mémoire et pour les commentaires et critiques qu'il saura partager. Je tiens également à souligner l'apport de monsieur Aziz Rhnima qui a participé aux débuts de la rédaction de cette recherche.

Finalement, je tiens à offrir mes remerciements aux nombreuses personnes qui ont participé à la traduction et l'amélioration de l'outil de collecte des données. Également, merci à mon entourage qui m'a offert son soutien inconditionnel; leurs encouragements m'ont accompagnée dans les moments plus difficiles.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	i
REMERCIEMENTS	ii
TABLE DES MATIÈRES	iii
LISTE DES TABLEAUX	viii
LISTE DES FIGURES	x
1. CONTEXTE DE LA RECHERCHE	1
1.1 L'évolution du concept de santé organisationnelle.....	1
1.1.1 Les faits saillants	2
1.1.2 Les définitions clés	5
1.1.2.1 La définition de la santé et du bien-être organisationnel.....	5
1.1.2.2 La définition de la promotion de la santé en milieu organisationnel	6
1.2 Les modèles de santé organisationnelle.....	7
1.2.1 L'illustration de modèles de santé organisationnelle.....	8
1.2.2 Le modèle conceptuel de la santé au travail retenu	13
1.2.2.1 Les niveaux d'intervention	14
1.2.2.2 Les éléments clés favorisant l'implantation des programmes de santé.....	16
1.3 Les conséquences de la santé organisationnelle.....	17
1.3.1.1 Les aspects légaux	18
1.3.2 Les aspects organisationnels.....	19
1.3.2.1 Les coûts liés au style de vie des employés	21
1.3.2.2 Les coûts liés à l'environnement physique au travail	22
1.3.2.3 Les coûts liés à l'environnement psychologique au travail.....	23
1.3.2.4 Les avantages de la promotion de la santé en milieu de travail	27
1.3.3 Les aspects académiques	28
1.4 La problématique de la recherche.....	29
1.4.1 Les questions de recherche	31
1.5 Les objectifs généraux.....	32
1.6 En conclusion.....	33
2. LA REVUE DE LA LITTÉRATURE	34
2.1 L'étude de Greenhaus et Beutell (1985).....	35

2.2	L'étude de Frone <i>et al.</i> (1997).....	38
2.2.1	Le terrain de recherche	38
2.2.2	L'opérationnalisation des variables	39
2.2.3	Les résultats de l'étude	39
2.3	L'étude de Carlson et Perrewé (1999)	42
2.3.1	La définition du soutien social	43
2.3.2	Le rôle du soutien social dans le modèle du conflit travail-famille	44
2.3.2.1	Le soutien social : un facteur modérateur	44
2.3.2.2	Le soutien social : un facteur intermédiaire	45
2.3.2.3	Le soutien social : un facteur antécédent	46
2.3.2.4	Le soutien social : un facteur autonome	48
2.3.3	Le terrain de recherche	50
2.3.4	L'opérationnalisation des variables	50
2.3.5	Les résultats de l'étude	51
2.4	L'étude de Carlson <i>et al.</i> (2000)	51
2.4.1	Le terrain de recherche	55
2.4.2	L'opérationnalisation de la recherche	56
2.4.3	Les résultats de l'étude	56
2.5	L'étude de Carlson et Kacmar (2000)	58
2.5.1	Le terrain de recherche	60
2.5.2	L'opérationnalisation de la recherche	60
2.5.3	Les résultats de l'étude	61
2.6	L'étude de Boyar <i>et al.</i> (2003)	64
2.6.1	Le terrain de recherche	66
2.6.2	L'opérationnalisation des variables	66
2.6.3	Les résultats de la recherche	66
2.7	L'étude de Hammer <i>et al.</i> (2003).....	68
2.7.1	Le terrain de recherche	70
2.7.2	L'opérationnalisation des variables	70
2.7.3	Les résultats de la recherche	71
2.8	L'étude de Simon <i>et al.</i> (2005)	71
2.8.1	Le terrain de recherche	73
2.8.2	L'opérationnalisation des variables	74
2.8.3	Les résultats de la recherche	75
2.9	L'étude de Boyar <i>et al.</i> (2005)	76
2.9.1	Le terrain de recherche	78
2.9.2	L'opérationnalisation de la recherche	78
2.9.3	Les résultats de la recherche	78
2.10	L'étude de Mesmer-Magnus et Viswesvaran (2005)	80
2.10.1	Le terrain de recherche	82
2.10.2	L'opérationnalisation des variables	82
2.10.3	Les résultats de la recherche	83
2.11	La synthèse des apprentissages	85

2.12	En conclusion.....	87
3.	MÉTHODES DE RECHERCHE	89
3.1	Les modèles et les hypothèses de recherche	89
3.1.1	La première question de recherche	90
3.1.2	La deuxième question de recherche.....	97
3.2	Le terrain de recherche.....	99
3.3	La méthode de collecte des données.....	100
3.3.1	L'échéancier de la collecte des données	100
3.4	L'outil de recherche	101
3.4.1	Le questionnaire	102
3.5	L'opérationnalisation des variables.....	103
3.5.1	L'interface travail-famille (Section 1)	103
3.5.2	L'emploi (Section 2).....	106
3.5.2.1	Le profil démographique professionnel des répondants	106
3.5.2.2	La nature des tâches	108
3.5.3	Le soutien de la direction (Section 3)	109
3.5.4	La santé organisationnelle (Section 4).....	113
3.5.4.1	Les intentions de quitter l'organisation.....	113
3.5.4.2	Les comportements de retrait.....	114
3.5.5	Les variables psycho-démographiques (Section 5).....	115
3.5.6	Les commentaires (Section 6).....	116
3.6	Le type d'analyses effectuées.....	117
3.7	En conclusion.....	118
4.	LES RÉSULTATS DESCRIPTIFS DE L'ENQUÊTE.....	120
4.1	Le profil des répondants.....	120
4.1.1	Les caractéristiques socio-démographiques des répondants	121
4.1.2	Les caractéristiques professionnelles des répondants	122
4.2	L'évaluation des concepts clés.....	125
4.2.1	Les résultats de l'évaluation du conflit travail-famille	125
4.2.2	Les résultats de l'évaluation des facteurs de stress au travail	132
4.2.3	Les résultats de l'évaluation du soutien de la direction	137
4.2.4	Les résultats de l'évaluation des intentions de quitter l'organisation	146
4.2.5	Les résultats de l'évaluation des comportements de retrait au travail.....	147
4.3	En conclusion.....	148
5.	L'ANALYSE DES MODÈLES DE RECHERCHE	151
5.1	Les procédés utilisés	152
5.1.1	Le traitement des données manquantes.....	152

5.1.2	Les méthodes d'estimation	153
5.2	L'analyse factorielle confirmatoire.....	154
5.2.1	Les méthodes utilisées pour l'analyse des modèles de mesure.....	154
5.2.1.1	L'estimation des paramètres des modèles de mesure.....	154
5.2.1.2	L'ajustement des modèles de mesure.....	155
5.2.1.3	L'analyse de la validité des modèles de mesure	157
5.2.1.3.1	La validité convergente	157
5.2.1.3.1.1	La cohérence interne	158
5.2.1.3.1.2	Les contributions factorielles et variances extraites	159
5.2.1.3.2	La validité discriminante.....	159
5.2.2	Le modèle de mesure du conflit travail-famille	160
5.2.2.1	L'estimation des paramètres du modèle de mesure	160
5.2.2.2	L'ajustement du modèle de mesure	162
5.2.2.3	L'analyse de la validité du modèle de mesure	164
5.2.2.3.1	La validité convergente	164
5.2.2.3.1.1	La cohérence interne	164
5.2.2.3.1.2	Les contributions factorielles et variances extraites	166
5.2.2.3.2	La validité discriminante.....	168
5.2.2.4	L'analyse factorielle confirmatoire de second-ordre	170
5.2.3	Le modèle de mesure des facteurs de stress.....	174
5.2.3.1	L'estimation des paramètres du modèle de mesure	174
5.2.3.2	L'ajustement du modèle de mesure	176
5.2.3.3	L'analyse de la validité du modèle de mesure	178
5.2.3.3.1	La validité convergente	178
5.2.3.3.1.1	La cohérence interne	179
5.2.3.3.1.2	Les contributions factorielles et la variance extraite	179
5.2.4	Le modèle de mesure du soutien de la direction.....	180
5.2.4.1	L'estimation des paramètres du modèle de mesure	181
5.2.4.2	L'ajustement du modèle de mesure	184
5.2.4.3	L'analyse de la validité du modèle de mesure	185
5.2.4.3.1	La validité convergente	185
5.2.4.3.1.1	La cohérence interne	186
5.2.4.3.1.2	Les contributions factorielles et variances extraites	186
5.2.4.3.2	La validité discriminante.....	187
5.2.4.4	L'analyse factorielle confirmatoire de second-ordre	188
5.2.5	Le modèle de mesure de la santé organisationnelle.....	191
5.2.5.1	L'estimation des paramètres du modèle de mesure	191
5.2.5.2	L'ajustement du modèle de mesure	192
5.2.5.3	L'analyse de la validité du modèle de mesure	193
5.2.5.3.1	La validité convergente	194
5.2.5.3.1.1	La cohérence interne	194
5.2.5.3.1.2	Les contributions factorielles et la variance extraite	194
5.3	L'analyse du modèle structurel.....	197
5.3.1	L'analyse de l'emplacement conceptuel du soutien de la direction.....	197
5.3.1.1	L'analyse de l'ajustement des modèles.....	198
5.3.1.2	L'étude des relations entre les concepts des modèles	200
5.3.2	L'analyse du modèle complet du conflit travail-famille	204
5.3.2.1	L'analyse de l'ajustement du modèle complet.....	205
5.3.2.2	L'examen des cheminements causals	207
5.3.2.3	L'analyse des indices de modification du modèle	210

5.4	L'analyse du modèle structurel pour les répondants ayant des personnes à charge....	213
5.4.1	L'analyse de l'ajustement du modèle structurel	214
5.4.2	L'examen des cheminements causals	215
5.5	En conclusion.....	217
6.	LA DISCUSSION.....	219
6.1	Les apports de la recherche.....	219
6.2	Les limites de l'étude.....	224
6.2.1	Les limites conceptuelles	224
6.2.2	Les limites empiriques	228
6.2.3	Les limites méthodologiques	230
6.3	Les implications de la recherche	231
6.3.1	Les implications managériales.....	231
6.3.2	Les implications théoriques	235
6.4	Les recherches futures	236
6.5	En conclusion.....	238
	Bibliographie.....	233
	Annexes.....	239

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 2.1 – La version finale de l'échelle du conflit travail-famille.....	54
Tableau 3.1- L'échéancier de la collecte des données.....	101
Tableau 3.2- Les énoncés de l'échelle du conflit travail-famille.....	105
Tableau 3.3 - Les énoncés de l'échelle de l'ambiguïté de rôles	108
Tableau 3.4- Les énoncés de l'échelle du conflit de rôles	108
Tableau 3.5 - Les énoncés de l'échelle de la surcharge de rôles	109
Tableau 3.6 - Les énoncés de l'échelle du soutien émotionnel de la direction.....	110
Tableau 3.7 - Les énoncés de l'échelle du soutien évaluatif de la direction.....	110
Tableau 3.8 - Les énoncés de l'échelle du soutien informationnel de la direction.....	111
Tableau 3.9 - Les énoncés de l'échelle du soutien instrumental de la direction.....	112
Tableau 3.10 - Les énoncés de l'échelle de l'intention de quitter l'organisation	113
Tableau 3.11 - Les énoncés de l'échelle des comportements de retrait.....	114
Tableau 4.1 - Les caractéristiques socio-démographiques des répondants	121
Tableau 4.2 - Les caractéristiques professionnelles des répondants.....	123
Tableau 4.3 - La répartition des individus en fonction de leur service.....	124
Tableau 4.4 - Les résultats de l'évaluation du conflit travail-famille / Temps	127
Tableau 4.5 - Les résultats de l'évaluation du conflit travail-famille / Efforts.....	129
Tableau 4.6 - Les résultats de l'évaluation du conflit travail-famille / Comportements	131
Tableau 4.7 - Résultats de l'évaluation de l'ambiguïté de rôle au travail	133
Tableau 4.8 - Les résultats de l'évaluation du conflit de rôles au travail	134
Tableau 4.9 - Les résultats de l'évaluation de la surcharge de rôles au travail	136
Tableau 4.10 – Les résultats de l'évaluation du soutien émotionnel de la direction	138
Tableau 4.11 - Les résultats de l'évaluation du soutien évaluatif de la direction.....	139
Tableau 4.12 – Les résultats de l'évaluation du soutien informationnel de la direction	141
Tableau 4.13 – Les résultats de l'évaluation du soutien instrumental de la direction ..	143
Tableau 4.14 – Les résultats de l'évaluation de l'intention de quitter l'organisation...	147
Tableau 4.15 – Les résultats de l'évaluation des absences, retards et départs prématurés au travail	148
Tableau 5.1 - Les valeurs cibles des indices d'ajustement	157
Tableau 5.2 - L'interprétation des indicateurs de la cohérence interne	158
Tableau 5.3 - Les charges factorielles et variabilités (Conflit travail-famille).....	161
Tableau 5.4 - Les indices d'ajustement (Conflit travail-famille).....	163
Tableau 5.5 - Les mesures de la cohérence interne (Conflit travail-famille)	165
Tableau 5.6 - La comparaison des alpha de Cronbach entre les études (Conflit travail- famille).....	165
Tableau 5.7 - Les contributions factorielles et variances extraites (Conflit travail- famille).....	167
Tableau 5.8 - La relation entre les corrélations et les VE (Conflit travail-famille).....	169
Tableau 5.9 - Les charges factorielles et variabilités de second-ordre (Conflit travail- famille).....	171
Tableau 5.10 - Les indices d'ajustement de second-ordre (Conflit travail-famille).....	172

Tableau 5.11 - Les charges factorielles et variabilités (Ambiguïté de rôle)	176
Tableau 5.12 - Les indices d'ajustement des modèles de mesure (Ambiguïté de rôle)	177
Tableau 5.13 - Les contributions factorielles et la variance extraite (Ambiguïté de rôle)	180
Tableau 5.14 - Les charges factorielles et les variabilités (Soutien de la direction)....	183
Tableau 5.15 - Les indices d'ajustement (Soutien de la direction).....	184
Tableau 5.16 - Les mesures de la cohérence interne (Soutien de la direction).....	186
Tableau 5.17 - Les contributions factorielles et variances extraites (Soutien de la direction).....	187
Tableau 5.18 - Les relations entre les corrélations et les VE (Soutien de la direction)	188
Tableau 5.19 - Les charges factorielles et variabilités de second-ordre (Soutien de la direction).....	189
Tableau 5.20 - Les indices d'ajustement (Soutien de la direction).....	190
Tableau 5.21 - Les charges factorielles et variabilités expliquées (Intentions de quitter l'organisation).....	192
Tableau 5.22 - Les indices d'ajustement (Intentions de quitter l'organisation)	193
Tableau 5.23 - Les contributions factorielles et la variance extraite (Intentions de quitter l'organisation).....	195
Tableau 5.24 - Les indices d'ajustement des modèles de mesure	196
Tableau 5.25 - Les mesures de la cohérence interne des échelles de mesure	196
Tableau 5.26 - La comparaison des modèles de recherche	198
Tableau 5.27 - La comparaison des modèles de recherche	199
Tableau 5.28 - Les indices d'ajustement du modèle de recherche	206
Tableau 5.29 - Les indices de modification du modèle structurel	211
Tableau 5.30 - Les indices d'ajustement du modèle de recherche (personnes à charge)	214

LISTE DES FIGURES

Figure 1.1 – L'évolution des préoccupations en santé et bien-être au travail	4
Figure 1.2 - Le triangle CWHs.....	9
Figure 1.3 - Le modèle CIMS	11
Figure 1.4 - Le modèle systémique de la personne et de son travail dans son entreprise	12
Figure 1.5 - Le modèle conceptuel d'un milieu de travail sain	14
Figure 2.1 - L'incompatibilité des pressions des rôles travail-famille	36
Figure 2.2 – Le modèle conceptuel de l'interface travail-famille.....	41
Figure 2.3 - Le soutien social : facteur modérateur	45
Figure 2.4- Le soutien social : facteur intermédiaire	46
Figure 2.5 - Le soutien social : facteur antécédent	47
Figure 2.6 - Le soutien social : facteur autonome.....	49
Figure 2.7 - Les dimensions du conflit travail-famille	52
Figure 2.8 - Les relations significatives reliées au conflit travail-famille	57
Figure 2.9 - Le conflit travail-famille dans une organisation	62
Figure 2.10 - Le modèle structurel complet du CTF et du CFT	67
Figure 2.11 - Le modèle de l'effet de liaison entre le conflit travail-famille des conjoints et les résultantes	70
Figure 2.12 - Le modèle du conflit travail-famille	73
Figure 3.1 – Le modèle antécédent.....	93
Figure 3.2 - Le modèle autonome.....	95
Figure 3.3 - Le modèle intermédiaire	96
Figure 3.4 – La deuxième partie du modèle de recherche	98
Figure 5.1 - Le modèle autonome du soutien de la direction	202
Figure 5.2 - Le modèle antécédent du soutien de la direction	203
Figure 5.3 - Le modèle intermédiaire du soutien de la direction.....	204
Figure 5.4 - Le modèle complet du conflit travail-famille	208
Figure 5.5 - Le modèle complet du conflit travail-famille (Personne(s) à charge)	216

1.

CONTEXTE DE LA RECHERCHE

Dans le cadre du présent chapitre, nous traitons de l'évolution du concept de la santé organisationnelle. Nous illustrons également plusieurs modèles conceptuels de la santé organisationnelle et décrivons en profondeur celui qui nous semble le plus intéressant pour les fins de ce mémoire. Par la suite, nous expliquons l'apparition de la santé organisationnelle sur la scène légale, organisationnelle et académique, tout en mettant en relief les défis que soulève l'intégration de la santé organisationnelle dans la société. Finalement, nous discutons de la problématique et de la question de recherche.

1.1 L'évolution du concept de santé organisationnelle

La santé organisationnelle constitue un concept relativement récent et évolue énormément depuis les dernières décennies. Nous désirons donc relater quelques faits saillants pouvant aider à la compréhension du concept. Aussi, nous fournissons quelques définitions afin de bien saisir les distinctions importantes entre les différents concepts reliés à la santé organisationnelle.

1.1.1 Les faits saillants

Malgré certaines croyances, la société a pris conscience depuis plusieurs siècles des impacts de certains emplois sur la santé des travailleurs. Cependant, jusqu'à tout récemment, notre conceptualisation d'un environnement organisationnel sain se restreignait à la santé physique des travailleurs et à la performance financière des entreprises. L'étude de la santé organisationnelle, telle que définie aujourd'hui, prend son essor dans les années 1960. Les théoriciens ayant abordé le sujet tels que McGregor (1960), Argyris (1958 et 1964), Schein (1986) et Maslow (1965) semblent tous concernés par des causes humanistes (Jaffe, 1995). En fait, durant cette période, ils s'interrogent principalement sur l'efficacité organisationnelle et la façon dont les entreprises utilisaient leurs employés.

Certains théoriciens concernés par la motivation, dont Maslow, notent que le travail peut non seulement combler les besoins primaires d'une personne, telle la sécurité, mais également les besoins plus élevés, telles la créativité, la reconnaissance et la participation dans la société. Ils viennent alors démentir les croyances traditionnelles voulant que les employés n'accordent de l'importance qu'aux récompenses extrinsèques (ex : salaire, promotions, sécurité d'emploi, statut). Ils suggèrent plutôt que les organisations répondant aux besoins plus élevés de leurs employés obtiennent de la part de cette main-d'œuvre plus d'engagement et une meilleure productivité. Cette nouvelle approche, contrairement aux théories marxistes, offre la possibilité d'un terrain d'entente entre les employés et les employeurs. La collaboration des deux parties peut alors permettre de combler leurs besoins respectifs.

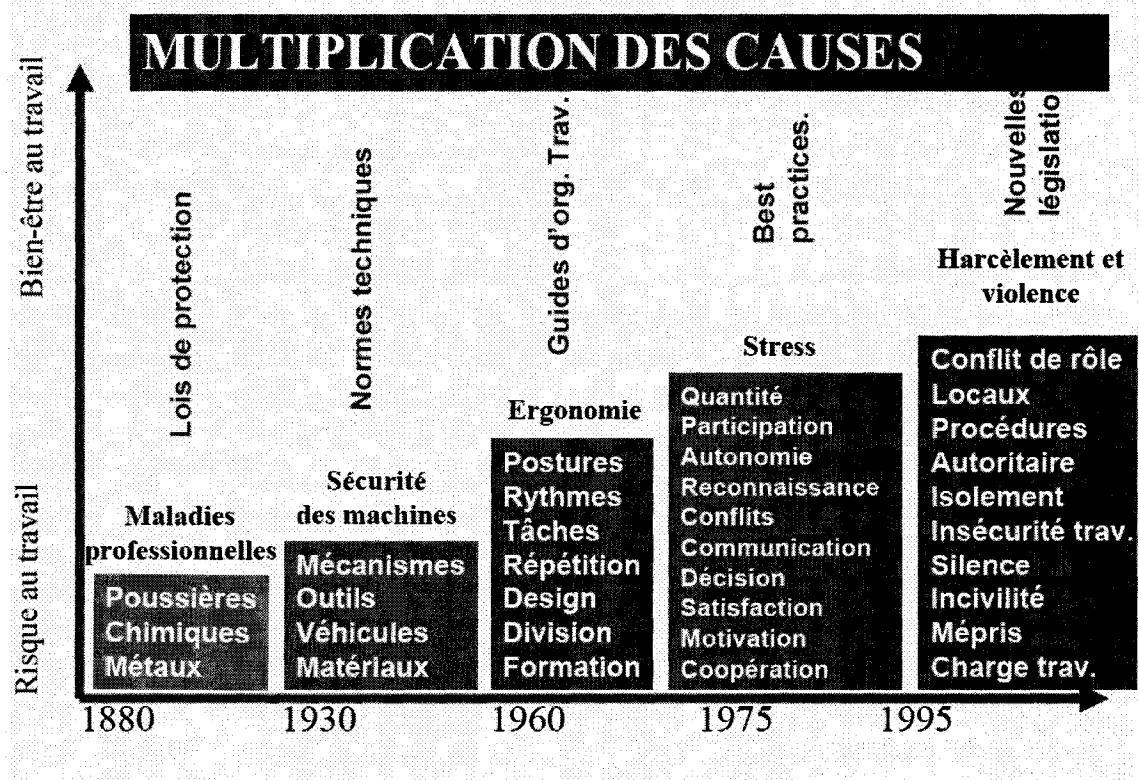
Puis, au cours des années 1970, les employeurs de plusieurs pays réalisent que les travailleurs en mauvais état de santé nuisent à la productivité. Cette prise de conscience marque le début de la promotion de la santé dans les organisations, une responsabilité jusqu'à ce jour laissée aux gouvernements et aux travailleurs de la santé publique. Ces premiers programmes de promotion de la santé concentrent leurs efforts sur les facteurs individuels, soit la personnalité et les comportements afin de diminuer les facteurs de risques. De plus, ces programmes ne visent souvent qu'un ou deux facteurs qui sont le plus souvent la cigarette ou l'abus d'alcool.

Dans les années 1980, les programmes de promotion de la santé prennent de l'expansion afin de couvrir une plus large variété d'interventions. On inclut alors des programmes de sensibilisation, d'éducation et d'incitation afin d'encourager les employés à utiliser des styles de vie plus sains. Le mouvement de bien-être ou de qualité de vie au travail fait alors son apparition.

Au début des années 1990, une approche interdisciplinaire de la promotion de la santé émerge. La société comprend alors mieux les multiples facteurs influençant la santé des employés ainsi que l'importance des mesures organisationnelles prises dans ce domaine. Depuis, la promotion de la santé, plus holistique, intègre maintenant les risques individuels ainsi que les facteurs organisationnels et environnementaux. Les programmes de promotion de la santé représentent une partie intégrante des politiques corporatives et de la culture organisationnelle. Plutôt que de chercher à changer les comportements individuels, la promotion de la santé implique désormais les travailleurs de même que les gestionnaires et, grâce à leur contribution, des actions sont entreprises

au niveau organisationnel afin de créer des milieux de travail sains. La figure suivante illustre l'évolution des préoccupations en matière de santé et de bien-être en contexte organisationnel depuis une centaine d'années.

Figure 1.1 – L'évolution des préoccupations en santé et bien-être au travail



Source : Brun (2004), *L'évolution du monde du travail et les enjeux pour la SST*, Chaire en Gestion de la santé et de la sécurité au travail dans les organisations, 27 pages, (2005). (p.17)

Ce résumé des faits saillants de l'histoire de la santé organisationnelle permet de constater l'intérêt relativement nouveau des entreprises face à ce concept et de cerner les périodes marquantes de l'histoire. La section suivante nous permet d'approfondir nos connaissances en la matière et d'obtenir quelques définitions importantes.

1.1.2 Les définitions clés

Cette section a pour but d'éclairer le lecteur en ce qui concerne la santé organisationnelle. Nous énumérons quelques définitions de la santé et du bien-être en milieu de travail qui retiennent notre attention. Par la suite, nous soumettons une définition de la promotion de la santé organisationnelle qui devient graduellement omniprésente au sein des entreprises.

1.1.2.1 La définition de la santé et du bien-être organisationnel

Il importe à ce moment de bien cerner la signification de la santé et du bien-être dans le contexte organisationnel. À cet effet, la littérature offre une variété de définitions et de mesures pour ces concepts.

La santé organisationnelle constitue en quelque sorte une notion plus vaste de l'efficacité organisationnelle et englobe des relations de travail saines ainsi que des stratégies, des technologies, des systèmes d'information et des structures efficaces. La santé organisationnelle se définit aujourd'hui selon deux facteurs : la performance de l'organisation (ex : profit, productivité et compétitivité) ainsi que la santé et la satisfaction des employés (ex : santé physique, santé psychologique et satisfaction) (Jaffe, 1995). De façon encore plus large, la santé organisationnelle peut aller jusqu'à considérer les besoins des consommateurs, des fournisseurs, des propriétaires et de la communauté (Jaffe, 1995).

Suite à leur revue de la documentation, Danna et Griffin (1999) proposent également une conceptualisation des termes « santé » et « bien-être » pouvant être utilisée en recherche organisationnelle afin d'apporter une certaine constance à la terminologie utilisée. D'une part, les auteurs suggèrent que le terme « santé » appliqué au contexte organisationnel soit privilégié lorsque l'on utilise des indicateurs psychologiques ou physiologiques. D'autre part, le terme « bien-être » devrait inclure à la fois des expériences liées au travail (ex : la satisfaction à l'égard de l'emploi) et des dimensions plus spécifiques (ex : la satisfaction à l'égard de la rémunération).

Bref, une organisation en santé offre un milieu de travail qui maximise l'intégration des objectifs de bien-être des employés et les objectifs de profitabilité et de productivité de l'entreprise (Sauter *et al.*, 1996; cités dans Browne, 2002). Afin de devenir une organisation saine, les entreprises misent de plus en plus sur la promotion de la santé en milieu de travail.

1.1.2.2 La définition de la promotion de la santé en milieu organisationnel

Tel que discuté précédemment, la promotion de la santé prend une expansion impressionnante dans les milieux organisationnels. « The Institute of Work, Health and Organizations » de l'Université de Nottingham (Leka *et al.*, 2003, p.6) offre une définition adéquate de la promotion de la santé en milieu de travail:

“La promotion de la santé organisationnelle vise à améliorer la santé de l'individu par des mesures prises sur le lieu de travail, qui renforcent les facteurs ayant un effet positif sur la santé et réduisent les facteurs de risque de morbidité. Elle concerne la santé en général et le mode de vie ainsi que les problèmes de santé au travail et les comportements des travailleurs vis-

à-vis de la santé. Elle utilise des stratégies d'éducation sanitaire, de prévention de la maladie et de protection de la santé, qui se recouvrent partiellement. Tout en s'efforçant de permettre au gens de mieux maîtriser et d'améliorer leur santé, elle développe des mesures au niveau de l'entreprise qui sont destinées à accroître l'efficacité de la promotion de la santé au travail, ou plus directement, à améliorer la santé individuelle par les mesures que chacun prend pour protéger sa santé ou celle des autres. » (p.6)

Ainsi, la promotion de la santé en milieu de travail vise à améliorer la santé des employés par le biais d'actions prises au niveau organisationnel. De plus, elle encourage la participation et l'appropriation des individus afin de réduire les facteurs de risque et d'augmenter leur contrôle sur leur santé.

Ces définitions de la santé organisationnelle, du bien-être individuel et de la promotion de la santé en milieu de travail sont essentielles lors de l'élaboration de modèles conceptuels. Elles permettent de décomposer la santé organisationnelle en variables clés et facilitent une meilleure intégration théorique des concepts. Portons maintenant notre attention sur différents modèles de la santé organisationnelle.

1.2 Les modèles de santé organisationnelle

Le Canada a longtemps été un leader mondial dans le domaine de la compréhension de la santé dans les milieux de travail. Aujourd'hui, nous sommes loin d'être les seuls. Une tendance globale se développe autour de l'amélioration de la santé et de la productivité, en ne considérant plus uniquement l'environnement physique et les pratiques de santé individuelle, mais également l'environnement psychosocial. Les organisations et les équipes de recherche peuvent maintenant se référer à une panoplie de modèles en santé organisationnelle afin de mieux saisir ses déterminants et ses

impacts. Dans cette section, nous survolons différents modèles de la santé organisationnelle pour nous concentrer ensuite sur un modèle en particulier.

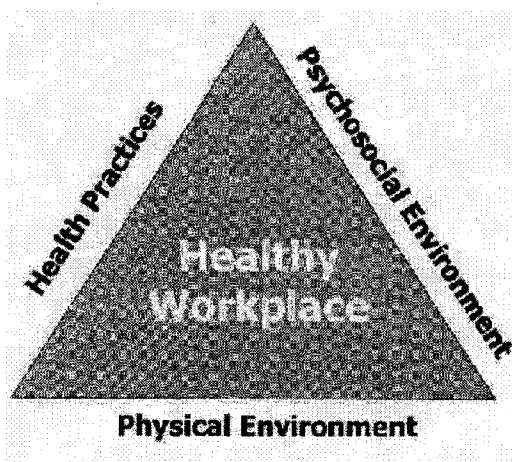
1.2.1 L'illustration de modèles de santé organisationnelle

La littérature offre effectivement une multitude de modèles. Les figures suivantes illustrent quelques-uns des modèles les plus pertinents et intéressants, soit le modèle du « Canada's Workplace Health System » (CWHS), le système de gestion intégré (IMS) et le modèle systémique de la personne et de son travail dans son entreprise de Cox et Cox (1996).

Le premier modèle de santé organisationnelle canadien à avoir été publié est le « Canada's Workplace Health System » (CWHS). Créé dans les années 70 par l'entremise de Santé Canada et avec l'apport d'autres organisations, ce système consiste en un programme visant à aider les organisations canadiennes à développer un milieu de travail sain tout en leur fournissant des principes et des outils de planification. Au départ, le CWHS comporte trois avenues par lesquelles les employeurs peuvent améliorer la santé dans leurs entreprises : l'environnement, les ressources personnelles et les pratiques de santé. Durant les années 90, en collaboration avec Santé Canada et d'autres organismes en santé et sécurité, tel que le « Industrial Accident Prevention Association » (IAPA), le « Canada's National Quality Institute » (NQI) modifie légèrement les trois avenues du CWHS et crée des critères en santé organisationnelle qui sont : l'environnement physique, les pratiques de santé ainsi que l'environnement social et les ressources personnelles. Ce nouveau modèle regroupe l'environnement

social et les ressources personnelles. En fait, ce modèle ne fait que survoler les interactions complexes entre les différents aspects des organisations. Il demeure difficile de séparer chacun des trois côtés du triangle puisqu'ils s'emboîtent fréquemment les uns dans les autres dans certaines situations. Par exemple, dans le cas de violence physique entre collègues, l'évènement peut résulter en des blessures physiques immédiates (environnement physique) ou peut découler en harcèlement ou en un manque de respect entre collègues (environnement psychologique) (Burton, 2004). Le système est illustré par un simple triangle tel qu'illustré à la figure suivante :

Figure 1.2 - Le triangle CWHs



Source : Burton, Joan, Creating Healthy Workplaces, IAPA, 28 pages, (novembre 2004). (p. 4)

Un deuxième modèle de recherche intéressant consiste en l'IMS. L'IMS comprend un (1) système de gestion d'amélioration continue (CIMS), quatre (4) sujets de disciplines de la santé, de la sécurité, de l'environnement et des processus de sécurité dans le système intégré ainsi que quatorze (14) éléments clés communs à toutes les disciplines. Les quatre disciplines sont : la discipline de la gestion de la sécurité, la

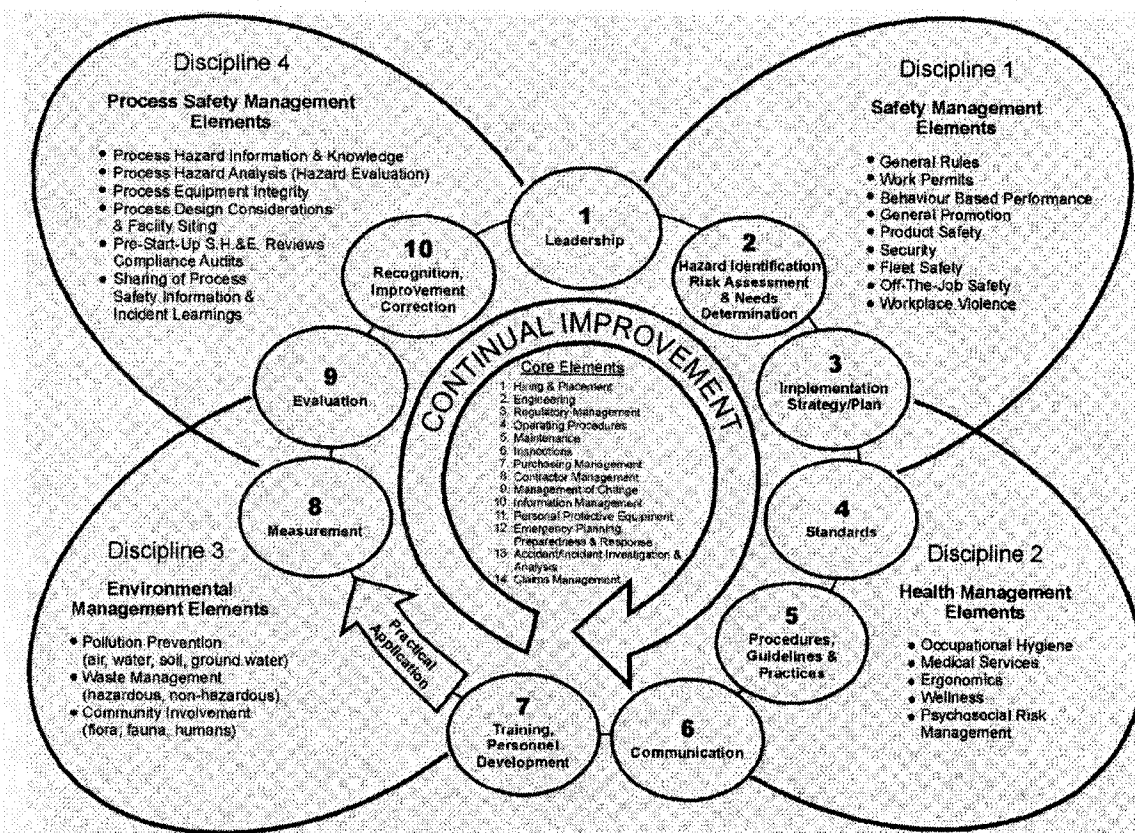
discipline de la gestion de la santé, la discipline de la gestion de l'environnement et la discipline de la gestion des processus de la sécurité. Les principes de gestion de la sécurité s'appliquent aux activités qui identifient et quantifient les risques d'accidents du personnel et tout dommage causé à la propriété, et ce, dans le milieu de travail. La discipline de la gestion de la santé est essentielle au succès du système de gestion de la santé, de la sécurité et de l'environnement. L'objectif du système est d'anticiper, de reconnaître, d'évaluer et de contrôler tous les dangers à la santé dans le milieu de travail et de fournir des ressources appropriées pour la santé et le bien-être général de l'ensemble de l'organisation. La discipline de la gestion de l'environnement fournit aux organisations un plan de travail afin d'atteindre et de soutenir la performance en fonction des objectifs et en réponse à un environnement en constant changement. La discipline de la gestion des processus de la sécurité vise l'identification, la compréhension et le contrôle des processus dangereux afin de prévenir les accidents, les maladies, les explosions et les émanations de gaz toxiques ou de liquides inflammables.

Quant aux quatorze (14) éléments clés de l'IMS, ils représentent les activités fondamentales requises pour une gestion réussie de la santé, de la sécurité et de l'environnement. Ces éléments ont été développés suite aux résultats de la recherche et de l'analyse nationale et internationale conduite sur les standards des quatre disciplines. Il est à noter que ces éléments doivent se retrouver dans chacune des quatre disciplines.

Le mode de fonctionnement du modèle est très flexible. Il permet aux organisations de développer, d'implanter et d'auditer le CIMS, les éléments clés et les quatre disciplines de façon individuelle, en combinaison ou en tant que système intégré selon

leurs ressources, leurs besoins et leurs capacités internes. La figure suivante illustre le modèle CIMS.

Figure 1.3 - Le modèle CIMS

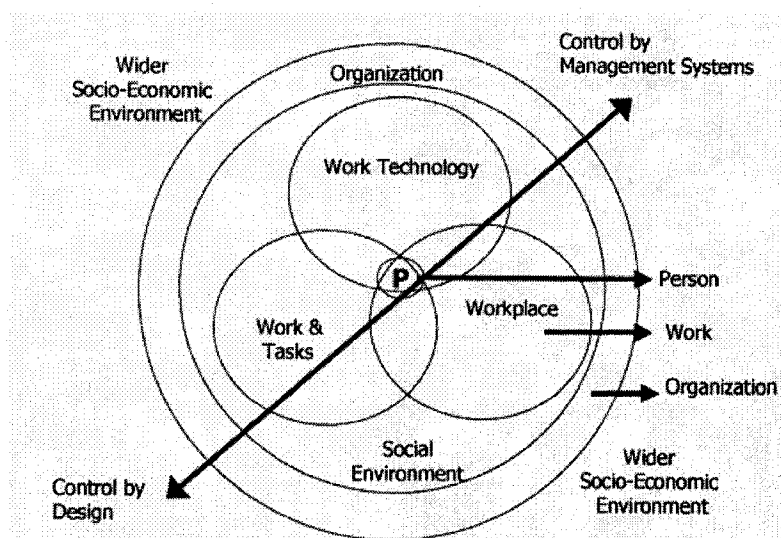


Source : Abromeit, M. et Sassano, L., Integrated Management System For Safety, Health And The Environment: A Continual Improvement Management System, IAPA, Toronto, 10 pages. (p. 9)

Cox et Cox (1996) ont également développé un modèle de la santé organisation qui, quant à lui, est fondé sur le principe d'interaction entre un individu et son environnement ($P \times E$). L'illustration de la figure 1.4 présente donc le milieu de travail dans son contexte organisationnel complet tout en intégrant l'interaction $P \times E$.

L'individu et l'environnement interagissent simultanément avec les tâches de travail, la technologie au travail et le milieu de travail. Ces interactions prennent place dans un contexte d'emboîtement et de superposition d'environnements. Ces environnements sont le groupe social, l'organisation et l'environnement socio-économique. Le contrôle de ces différentes composantes du système organisationnel est exercé de deux façons : par l'organisation du travail et de l'entreprise et par la gestion des systèmes et leur actions encourues. L'approche met l'accent sur trois niveaux d'effets : ceux sur la communauté ou la santé publique, ceux sur la santé et la performance des organisations et ceux sur le système d'environnement socio-économique. Ces différents niveaux d'effets sont interconnectés par les relations entre le public et la santé occupationnelle et entre la santé individuelle et organisationnelle.

Figure 1.4 - Le modèle systémique de la personne et de son travail dans son entreprise



Source : Leka, Stavroula, Tom Cox et Amanda Griffiths, « Workplace Health Promotion at Nottingham: A Systems Approach », Global Occupational Health Network, Vol. 6, (Hiver 2003), p. 5-7. (p. 6)

Malgré le fait que ces modèles décrivent tous de façon adéquate et complète la santé organisationnelle, nous préférons utiliser celui de l'Institut de recherche sur le travail et la santé de Toronto. Ce dernier modèle nous intéresse particulièrement étant donné sa simplicité et sa clarté.

1.2.2 Le modèle conceptuel de la santé au travail retenu

Le modèle conceptuel développé par l'équipe de l'Institut de recherche sur le travail et la santé de Toronto semble particulièrement intéressant. Dans la présente étude, nous privilégions le modèle de Robson *et al.* (1999) pour quatre raisons. Premièrement, il représente le fruit d'études récentes et, comme l'approche de la promotion de la santé évolue constamment, il semble que ce modèle soit le plus représentatif de l'actualité. Deuxièmement, il présente une approche à niveaux multiples au sein de l'organisation, ce qui illustre bien le besoin d'interventions non seulement au niveau individuel, mais aussi au niveau organisationnel. Troisièmement, ce modèle intégrateur demeure simple tout en couvrant l'étendue des antécédents de la santé organisationnelle, ce qui facilite son adoption par les gestionnaires. Quatrièmement, les auteurs proposent quatre (4) facteurs de succès des interventions en santé et sécurité au travail, ce qui renforce le modèle et le rend d'autant plus opérationnel.

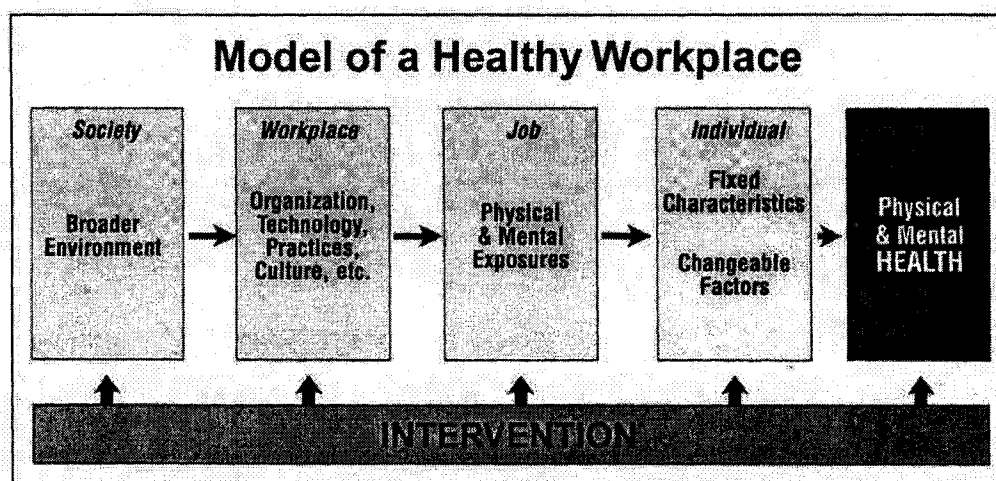
Le modèle conceptuel d'un milieu de travail sain de Robson *et al.* (1998) a donc pour objectif de comprendre les déterminants de la santé en milieu de travail et les mécanismes par lesquels les maladies et les blessures peuvent être évitées. Plus particulièrement, nous abordons deux aspects du modèle dans cette section afin de

mieux décrire le modèle en question : les niveaux d'intervention de la santé organisationnelle et les éléments favorisant l'implantation des programmes de santé organisationnelle.

1.2.2.1 Les niveaux d'intervention

Tel que le démontre la figure 1.5, la santé mentale et physique d'un individu dépend d'une multitude d'éléments regroupés en quatre (4) niveaux d'intervention, soit les niveaux individuel, professionnel, organisationnel et sociétal.

Figure 1.5 - Le modèle conceptuel d'un milieu de travail sain



Source : Kramer, D., "What gets measured gets done: The healthy Workplace Balanced Scorecard", Special Report from Institute for Work and Health, (hiver 2000), 6 pages. (p. 2)

Au premier niveau, les facteurs individuels se divisent en deux catégories : les facteurs modifiables et les facteurs non-modifiables. Les facteurs modifiables correspondent à des éléments tels que le tabagisme, l'exercice et le régime alimentaire,

tandis que les éléments non-modifiables concernent les prédispositions génétiques et les expériences passées.

Au deuxième niveau, les caractéristiques d'un emploi peuvent engendrer des effets à la fois physiques et mentaux sur les employés. Les facteurs physiques risquant d'affecter un individu comprennent les risques chimiques, biologiques, radioactifs, mécaniques et ergonomiques. Par ailleurs, plusieurs auteurs tels que Cox et Cox (1993), Duxbury et Higgins (1991), Sauter *et al.* (1990) et Peter et Siegrist (1997) nous expliquent que les facteurs psychosociaux regroupent le contrôle sur les tâches, les exigences psychologiques, le soutien social, l'organisation du travail, la clarté du rôle, le conflit de rôles, le conflit travail-famille et l'équilibre entre les efforts et les récompenses (Robson *et al.*, 1998). Ces facteurs psychosociaux peuvent être conceptualisés le plus souvent comme causant une réponse chez l'individu, cette réponse se traduisant souvent en stress. Lorsque provoquées chroniquement, ces réponses causent des effets indésirables sur la santé physique et psychologique. Elles peuvent aussi occasionner des effets indésirables par leur influence sur les comportements individuels. Ces comportements peuvent constituer soit une réponse face au stress ou une réponse face aux normes sociales de l'environnement de travail.

Au troisième niveau, les facteurs organisationnels concernent les pratiques et le climat de l'organisation. Les pratiques de l'entreprise englobent le sous-système technologique ainsi que le sous-système social. Le climat organisationnel, quant à lui, inclut le climat de sécurité et le climat de santé qui représentent les pratiques les plus importantes pour modifier les comportements.

Finalement, au quatrième niveau, les facteurs externes à l'organisation concernent les conditions familiales et l'environnement sociétal plus large, dont les dimensions sont les environnements technologique, démographique, économique, politique, légal, social et culturel.

Ces quatre niveaux d'intervention permettent de bien saisir l'ensemble des facteurs influençant la santé organisationnelle. Observons maintenant les éléments nécessaires à l'implantation d'un programme de santé organisationnelle.

1.2.2.2 Les éléments clés favorisant l'implantation des programmes de santé

Robson *et al.* (1998) mettent l'accent sur quatre (4) éléments importants favorisant la réussite des programmes de santé et sécurité. Premièrement, leur modèle encourage fortement la participation des employés pour des raisons éthiques et pour l'impact positif qu'elle apporte à l'efficacité d'un programme. Deuxièmement, on doit intégrer la santé et la sécurité dans les fonctions de gestion. En effet, les décisions des gestionnaires portant, par exemple, sur l'organisation du travail, les horaires, les taux de production et les bénéfices constituent des facteurs physiques et psychosociaux de l'emploi. Troisièmement, l'obligation de rendre des comptes dans le cadre des programmes de santé et sécurité doit être présente en tout temps. En fait, nous pouvons prédire de meilleurs résultats en santé lorsque les acteurs doivent rendre des comptes pour tous les résultats en santé et ce, à tous les niveaux (Stewart, 1993; cité dans Robson *et al.*, 1998). Finalement, une composante essentielle de la structure du modèle consiste en l'accumulation d'informations et l'évaluation systématique des programmes

par le biais de mesures valides et fiables. La fonction principale de ce système consiste à identifier les besoins de la main-d'oeuvre et à cibler les milieux de travail à risque lors des activités de prévention (Sauter *et al.*, 1990; cités dans Robson *et al.*, 1998).

L'ensemble des quatre (4) modèles vus dans cette section résume et illustre concrètement le concept de santé organisationnelle en expliquant ses composantes, ses nombreux antécédents et l'importance de l'application d'un modèle intégré.

Suite à l'étude des modèles développés par l'IAPA, par Cox et Cox et par l'Institut de recherche sur le travail et la santé de Toronto, notre intérêt se porte principalement sur les effets des facteurs psychologiques du travail et les impacts des facteurs organisationnels sur la santé organisationnelle. En effet, nous désirons analyser de façon plus approfondie les effets du conflit travail-famille et les impacts des pratiques dans ce domaine sur la santé organisationnelle.

Bien que ces modèles et ces théories soient intéressants, est-il vraiment nécessaire pour les organisations, les travailleurs et les chercheurs de se pencher sur la question de la santé organisationnelle? Jusqu'à quel point les individus en mauvais état de santé et les entreprises malsaines influencent-ils la société?

1.3 Les conséquences de la santé organisationnelle

L'engouement pour la santé physique et psychologique des travailleurs s'explique de plusieurs façons. Dans cette section, nous discutons de l'apparition de la législation au Canada qui a suscité l'intérêt à la fois des individus et des organisations en obligeant

les entreprises à rencontrer certaines normes de sécurité. Nous voyons aussi les raisons qui incitent les organisations à reconnaître les bienfaits de posséder une main-d'œuvre en santé, en démontrant les coûts astronomiques engendrés par des employés en mauvais état de santé. Finalement, nous abordons l'intérêt relativement nouveau de la part des chercheurs envers ce sujet.

1.3.1.1 Les aspects légaux

Au Canada, chaque province a adopté une loi sur la santé et la sécurité au travail. Ces lois concernent spécifiquement la santé et la sécurité physique au travail. Les lois relatives aux deux autres aspects de la santé tels que proposés dans le modèle CWHS, soit l'environnement psychosocial et les pratiques de santé, semblent cependant moins bien connues.

Depuis la révision du Code criminel du Canada en octobre 2003, les entreprises se responsabilisent davantage. En somme, le Code stipule que toute personne qui possède l'autorité de diriger les méthodes de travail d'une autre personne est dans l'obligation de prendre les mesures nécessaires afin de prévenir les blessures physiques de cette personne ou de toute autre personne concernée par ce travail. Toutefois, cette présomption n'est pas prévue en ce qui concerne les lésions psychologiques. En effet, le travailleur doit faire la preuve du lien causal entre l'événement et la maladie d'ordre psychologique.

En fait, il n'existe qu'une seule législation liée à l'environnement psychosocial. Cette loi est établie au Québec le 1^{er} juin 2004 et rend le harcèlement au travail illégal.

À l'extérieur du Canada, l'Angleterre débat l'instauration d'une législation visant à limiter le stress dans les milieux de travail. Des standards de gestion y sont développés afin de fournir un guide aux employeurs dans le domaine (Burton, 2004).

En ce qui concerne la législation reliée aux pratiques de santé individuelle, il n'existe aucune exigence légale au Canada ou ailleurs imposant aux employeurs de soutenir et d'encourager un style de vie sain chez leurs employés. En fait, dans plusieurs codes et lois concernant les droits et libertés, des dispositions sont prises dans le but de prévenir la discrimination ou le harcèlement des employeurs portant sur le style de vie, tels l'obésité, la sédentarité ou la cigarette.

Ainsi, les lois canadiennes concernent encore uniquement l'environnement physique au travail, à l'exception du harcèlement en milieu de travail. Toutefois, il est important de souligner les propositions avant-gardistes de l'Angleterre, tel que l'instauration d'une législation misant sur la réduction du stress au travail. Nous pouvons donc croire que plusieurs pays suivront le pas au cours des prochaines années. Les entreprises doivent donc être proactives et anticiper les prochaines mesures gouvernementales non seulement pour respecter les exigences législatives, mais également pour réduire les coûts organisationnels liés à la santé des employés.

1.3.2 Les aspects organisationnels

Plusieurs changements viennent perturber les organisations depuis les dernières années. Au Canada, les heures de travail passent de 42 heures à 45 heures par semaine entre 1991 et 2001 et le nombre de travailleurs éprouvant une satisfaction

professionnelle élevée a diminué, passant de 62% à 45% (Duxbury et Higgins, 2001; cités dans Martel, 2003). De plus, uniquement 50% des travailleurs se sentent fortement liés à leur milieu de travail en 2001 comparativement à 66% en 1991 (Duxbury et Higgins, 2001; cités dans Martel, 2003). Le niveau de stress élevé au travail a aussi doublé en dix ans (Duxbury et Higgins, 2001; cités dans Martel, 2003). Ces chiffres connaissent plusieurs changements depuis les dernières décennies durant lesquelles les contrats traditionnels signifiaient fréquemment un emploi à vie. De nos jours, les coupures de postes et les mesures de restriction des coûts font disparaître la montée graduelle des échelons dans une organisation. Les employés doivent maintenant développer leur propre plan de carrière, ce qui signifie souvent que leurs perspectives d'avenir les acheminent vers une autre organisation.

Les entreprises comprennent aujourd'hui que les personnes et leur niveau de compétence peuvent quitter à tout moment, d'où l'importance d'apprendre à retenir et motiver ses employés (Jaffe, 1995). De plus, une étude effectuée par AON Consulting et Prudential Life en 2000 démontre qu'il existe une corrélation entre l'engagement mutuel entre employés et employeurs et la capacité des organisations à attirer et à retenir les employés clés (Pratt, 2000; cité dans Bachmann, 2000). Pour cette raison, les activités en vue de retenir leurs employés deviennent essentielles pour les entreprises et leurs dirigeants. Les organisations utilisent plusieurs méthodes afin d'augmenter l'engagement et la loyauté des employés pour assurer leur apport à long terme dans l'entreprise. Parmi les meilleurs moyens de retenir les employés, nous retrouvons la qualité des supérieurs, les opportunités de croissance personnelle, une communication

ouverte, un salaire compétitif et, finalement, la reconnaissance de l'équilibre travail-famille qui nous intéresse particulièrement.

Aussi, afin de mieux conserver leurs employés clés, un petit groupe grandissant d'organisations choisit l'approche des programmes en santé et bien-être. Ces organisations soutiennent l'idée qu'une main-d'œuvre innovatrice et énergique permet d'améliorer la productivité de l'entreprise dans un milieu en constante mutation.

En fait, les organisations doivent considérer la santé et le bien-être de leurs employés, non seulement pour les inciter à évoluer dans leur entreprise, mais également pour réduire drastiquement les coûts engendrés par une main-d'œuvre qui n'est pas en santé. Nous discutons donc des nombreux coûts liés à la santé organisationnelle en les regroupant selon le style de vie des employés, l'environnement physique du travail et l'environnement psychologique du travail. Par la suite, nous énumérons les nombreux avantages tirés de la promotion de la santé dans le milieu organisationnel.

1.3.2.1 Les coûts liés au style de vie des employés

Les entreprises doivent défrayer certains coûts selon le style de vie de leurs employés. Plusieurs études confirment le lien entre l'augmentation des coûts organisationnels et le style de vie malsain des travailleurs. Ainsi, une étude menée au Canada démontre qu'un fumeur coûte environ 2 500\$ par an à un employeur en absences, en perte de productivité et en augmentation des coûts d'assurances (*Conference Board of Canada*, 1997; cité dans Burton, 2004). Les données américaines, quant à elles, dévoilent qu'un employeur peut payer un surplus de 597\$

par an pour un employé qui consomme excessivement de l'alcool et 488\$ par an pour un employé sédentaire (Lowe, 2002; cité dans Burton, 2004). Selon Burton (2004), les entreprises canadiennes présentent des difficultés à réaliser que le fait d'encourager des styles de vie sains pour leurs employés représente une belle opportunité en ce qui concerne la réduction des coûts. En effet, une autre étude du « *Conference Board of Canada* » affirme que les coûts de plans de santé supplémentaires augmentent de 26% entre 1990 et 1994 (Bachmann, 2002; cité dans Burton, 2004). Aussi, le pourcentage total des soins de santé payés par le secteur privé atteint 29% en 2000, ce qui représente une augmentation de 24% par rapport à 1980 (Brimacombe, 2002; cité dans Burton, 2004). Cependant, les coûts liés à la santé organisationnelle ne relèvent pas uniquement des individus et de leurs actions; les organisations peuvent elles aussi jouer un rôle primordial.

1.3.2.2 Les coûts liés à l'environnement physique au travail

Les coûts liés à l'environnement physique au travail sont bien documentés. Plusieurs études démontrent que les entreprises canadiennes dépensent des sommes astronomiques en lien avec les accidents de travail. Selon la Commission de la sécurité personnelle et de l'assurance contre les accidents de travail (CSPAAT), le coût moyen du temps perdu pour un seul accident de travail en Ontario est de 59 000\$ (Burton, 2004). Plus concrètement, cette statistique signifie qu'une organisation ayant une marge de profit de six pour cent (6%) devrait avoir près de 1 000 000 \$ de ventes pour compenser une seule blessure. Aussi, d'après l'Association des commissions des accidents du travail, près de 1 000 Canadiens décèdent dans l'exercice de leurs

fonctions chaque année et 350 000 Canadiens perdent du temps de travail à cause d'une maladie ou d'un accident lié au travail. En considérant que les primes de compensation des travailleurs et les pénalités sont basées sur la comparaison du taux d'accident d'une entreprise par rapport à l'industrie, les organisations peuvent facilement diminuer leurs coûts en accordant une attention particulière à l'environnement physique qu'elles offrent à leurs travailleurs, tout en restant à l'affût de leur environnement psychologique.

1.3.2.3 Les coûts liés à l'environnement psychologique au travail

L'importance de la santé organisationnelle se justifie également par les frais encourus en raison d'un mauvais environnement psychosocial au travail. Les études s'attardent maintenant davantage à l'impact de la santé mentale sur l'efficacité et la productivité organisationnelles. Effectivement, la santé mentale représente un problème majeur dans la société. Le « *Scientific Advisory Committee to the Global Business and Economic Roundtable on Addiction and Mental Health* » estime que les coûts liés à la perte de production due à des maladies mentales se chiffrent à 11 milliards par année au Canada et que ces coûts atteignent les 33 milliards en y additionnant les coûts indirects (Shain *et al.*, 2002; cité dans Burton, 2004). En fait, il semble qu'une personne sur cinq est susceptible de vivre un problème de santé psychologique au cours de sa vie, soit près de six millions de Canadiens (Santé Canada, 2003; cité dans Martel, 2003). Aussi, les enquêtes de Santé Canada révèlent qu'entre 1987 et 1998, l'incapacité de travailler due à des problèmes de santé psychologique a presque doublé; elle passe de 7% à 13% (Vézina et Bourbonnais, 2001; cités dans Martel, 2003). De plus, le nombre moyen de

journées d'incapacité de travail par personne pour des problèmes de santé psychologique connaît une hausse de 200% entre 1992 et 1998 (Vézina et Bourbonnais, 2001; cités dans Martel, 2003).

En fait, la santé psychologique est plus souvent qu'autrement reliée au stress. Suite à une étude menée en 2001, on constate que 20% des Canadiens souffrent de maladies liées au stress chaque année (*Canadian Mental Health Association*, 2001; cité dans Burton, 2004). De plus, 83,1% des répondants d'une enquête canadienne identifient le stress comme étant le problème de santé majeur dans leur organisation (*Canadian Mental Health Association*, 2001; cité dans Burton, 2004). En considérant que les dépenses en soins de santé sont 50% plus élevées pour les employés estimant avoir un niveau de stress élevé, il semble important de se pencher sur le sujet.

Les conséquences du stress pour les organisations sont nombreuses. Les effets directs du stress touchent les absences occasionnelles, l'invalidité de courte durée, l'invalidité de longue durée, les médicaments et les frais paramédicaux. Les coûts indirects reliés au stress concernent le salaire des remplaçants, les frais de formation pour les remplaçants, la baisse de productivité, l'augmentation du taux de roulement, le présentéisme, la détérioration du climat de travail, l'insatisfaction au travail et les heures supplémentaires.

Le stress engendre plusieurs frais souvent reliés aux absences et constitue une préoccupation croissante. En 2000, il semblerait que parmi les absences pour invalidité de longue durée, 30% à 50% sont attribuables à des problèmes de santé psychologique,

comparativement à 18% en 1990 (Ranno, 2000; cité dans Martel, 2003). Aussi, une étude de Statistiques Canada rapporte que les absences liées au stress coûtent environ 3,5 milliards chaque année aux entreprises canadiennes (Williams et Normand, 2003; cités dans Burton, 2004). De plus, il semblerait que soixante-dix milliards de jours de travail sont manqués pour des raisons personnelles en 2000 (Statistiques Canada, 2000; cité dans Burton, 2004). Cette même étude démontre que la moyenne du nombre de jours perdus par personne en 2001 se situe à 8,5 jours (incluant 7 jours pour la personne et 1,5 jour pour sa famille), ce qui représente une augmentation de 1,1 jours depuis 1997.

Comme l'illustre le modèle de Robson (1998), le conflit travail-famille fait partie de l'environnement psychologique au travail. Voyons donc plus spécifiquement quels sont les effets du conflit travail-famille sur les individus et les organisations.

Tel que le précisent Kinnunen *et al.* (2004), l'augmentation du nombre de couples à double revenu et de travailleurs monoparentaux engendre l'accroissement et la complexification des exigences liées aux domaines du travail et de la vie personnelle. Les chercheurs démontrent qu'un niveau élevé de conflit travail-famille peut augmenter les risques de problèmes de santé mentale et physique, diminuer la performance professionnelle et parentale, augmenter les comportements de retrait (ex : retards, absentéisme, taux de roulement, faible implication au travail), diminuer le moral des employés ainsi que leur satisfaction au travail, dans la vie, dans le mariage et dans la famille. Plus spécifiquement, Duxbury *et al.* (1999) mentionnent qu'un niveau élevé de conflit travail-famille est lié à la diminution du bien-être, à une humeur dépressive, à

l'épuisement professionnel, à une moins bonne santé physique, à la réduction de la satisfaction au travail, à la diminution de l'engagement organisationnel, à l'utilisation accrue du système médical canadien et à l'augmentation des absences au travail.

Aussi, le stress vécu par les travailleurs est fréquemment relié à l'incompatibilité entre les responsabilités de la vie professionnelle et celles de la vie familiale. Une étude menée en 1991 et 2001 démontre que l'équilibre travail-famille se détériorait significativement au Canada au cours des dix (10) dernières années (Duxbury et Higgins, 2001; cités dans Burton, 2004). En fait, en 1998, 46% des travailleurs canadiens souffrent de stress en tentant d'équilibrer leur travail et leur vie personnelle, ce qui représente une augmentation de 27% par rapport aux données de 1988 (MacBride-King et Bachmann, 1999; cités dans Burton, 2004). Aussi, Duxbury *et al.* (1999) démontrent que les travailleurs percevant un conflit travail-famille élevé cumulent 13,2 jours d'absences par an, comparativement à 5,9 jours pour ceux éprouvant peu de conflit. En fait, les coûts directs reliés à l'absentéisme dû au conflit travail-famille dans les entreprises canadiennes s'élèvent à environ 3 à 5 milliards de dollars par an au Canada et le total peut atteindre de 4,5 à 10 milliards par année en incluant les coûts indirects (Duxbury et Higgins, 2003).

L'ensemble de ces coûts faramineux peut être diminué de façon considérable en prêtant une attention particulière à la santé et au bien-être des individus et des organisations. La promotion de la santé dans le milieu de travail comporte donc de nombreux avantages.

1.3.2.4 Les avantages de la promotion de la santé en milieu de travail

La promotion de la santé au travail peut devenir un avantage concurrentiel pour les entreprises. Elle doit tenir compte de l'environnement organisationnel physique et psychologique, de l'environnement sociétal immédiat et des facteurs individuels spécifiques à chaque employé afin de maximiser les résultats des programmes, politiques et pratiques en santé au travail. Quoiqu'en théorie, 70% des dépenses en soins de santé sont associées à des conditions préventives, il est fort possible que près de 20% à 30% de ces dépenses soient prévisibles aujourd'hui (Fries, 1998; cité dans Burton, 2004). Ainsi, il faudrait fixer un objectif pratique et réaliste pour les programmes de promotion de la santé et les interventions psychosociales qui consisterait à les structurer afin de réduire les coûts reliés à la santé d'environ 20% (Fries, 1998; cité dans Burton, 2004). Plusieurs analyses portant sur les coûts-bénéfices démontrent que pour chaque dollar investi en promotion de la santé, les entreprises peuvent s'attendre à un retour sur investissement se situant entre 1,15 \$ et 8,00 \$ (Bachmann, 2002; cité dans Burton, 2004). Ces épargnes proviennent de la réduction de l'absentéisme, l'invalidité à court et à long terme, et la prescription de médicaments et de l'augmentation de la productivité.

Plus spécifiquement, plusieurs études démontrent les bienfaits de certains des programmes de promotion de la santé. La recherche réalisée par l'Institut Canadien du stress illustre un exemple de succès en promotion de la santé (Burton, 2004). Cette recherche démontre que les programmes de contrôle du stress peuvent réduire de 18% les absences, de 32% les griefs et de 52% les périodes d'invalidité et améliorer de 7% la

productivité et de 13% la qualité du service. De plus, un programme de promotion de la santé dans une grande entreprise de télécommunications a diminué de 20% les périodes d'invalidité à court terme de ses employés (Serxner *et al.*, 2001; cités dans Burton, 2004).

Il est primordial, tel que le démontrent les statistiques, que les entreprises investissent dans la santé et le bien-être de leurs employés. Pour ce faire, elles peuvent s'appuyer sur les résultats de recherches qui proposent des interventions innovatrices en promotion de la santé tout en démontrant la rentabilité de ces investissements au niveau individuel et organisationnel.

1.3.3 Les aspects académiques

Au cours des dernières décennies, le Canada a porté une attention plus grande à la santé organisationnelle dans son ensemble. Le gouvernement, les entreprises et les chercheurs s'attardent non seulement à l'environnement physique et aux pratiques de santé individuelle, mais également à l'environnement psychosocial dans les milieux de travail.

Comme nous l'avons décrit préalablement, la santé organisationnelle retient l'attention depuis les dernières années. De nombreux modèles, de plus en plus holistiques, sont développés, tels ceux de Robson *et al* (2000), de Cox et Cox (1996), de IAPA et de Santé Canada. Plus particulièrement, des auteurs canadiens, tels que Higgins et Duxbury, Bachman, Burton et Guérin, sont interpellés par la création de milieux organisationnels sains.

Il est primordial pour les entreprises, les travailleurs et les gouvernements que la recherche en santé organisationnelle soit maintenue et approfondie. Par ce mémoire, nous espérons pouvoir contribuer à l'avancement de la recherche dans ce domaine et avec cette perspective, nous posons la problématique suivante.

1.4 La problématique de la recherche

Dans le cadre d'un mémoire de maîtrise, l'étude intégrale d'un modèle de milieu de travail sain, tel que suggéré par Robson *et al.* (1999), serait trop ambitieuse. Dans ce mémoire, nous traitons donc du conflit travail-famille et de deux déterminants précis de ce dernier, soit le soutien de la direction et les facteurs de stress au travail. Nous nous intéressons également à l'influence dudit conflit sur la santé organisationnelle.

Le conflit travail-famille retient de plus en plus l'attention dans le domaine de la recherche (Frone *et al.*, 1997; Carlson *et al.*, 2000; Netemeyer *et al.*, 1996; Boyar *et al.*, 2005; Mesmer-Magnus et Viswesvaran, 2005). Les recherches semblent démontrer qu'il existe deux construits distincts, soit l'interférence du travail dans la famille (CTF) et l'interférence de la famille dans le travail (CFT) (Frone *et al.*, 1997; Carlson *et al.*, 2000, Netemeyer *et al.*, 1996; Mesmer-Magnus et Viswesvaran, 2005). Et malgré le fait qu'il aurait été intéressant d'étudier distinctement ces deux formes de conflit travail-famille afin de mieux distinguer les variables antécédentes et dépendantes de ces concepts, nous préférons analyser globalement le conflit travail-famille afin de simplifier le modèle de recherche développé.

La documentation mentionne l'existence de plusieurs déterminants reliés au conflit travail-famille, dont les variables organisationnelles, professionnelles, familiales et individuelles. En ce qui concerne les déterminants organisationnels, le soutien fourni par certains acteurs, tels la direction, le supérieur et les collègues, est primordial. L'attention de cette recherche porte essentiellement sur le soutien de la direction de l'organisation. Plusieurs chercheurs (Ferber *et al.*, 1991; Smith 1992; Geber, 1993; Regan, 1994; cités dans Denault, 1996) affirment que ce groupe détient le plus d'influence sur le conflit travail-famille. Cet impact est dû aux politiques formelles émises par l'organisation (Cramer et Pearce, 1980; Friedman et Galinsky, 1990; Matthes, 1992; Thomas et Ganster, 1995; cités dans Denault, 1996) et aux valeurs et attitudes qu'une organisation transmet à ses employés (Cramer et Pearce, 1980; Ferber *et al.*, 1991; Geber, 1993; cités dans Denault, 1996).

En ce qui a trait aux déterminants professionnels, plusieurs variables peuvent influencer le conflit travail-famille. Certains chercheurs étudient l'impact des exigences du travail (ex. : Carlson et Perrewé, 1999; Carlson et Kacmar, 2000), du conflit de rôles au travail (ex. : Carlson et Perrewé, 1999; Boyar *et al.*, 2003; Carlson et Kalmar, 2000); de la surcharge de rôles au travail (ex. : Carlson et Perrewé, 1999; Boyar *et al.*, 2003) et de l'ambiguïté de rôle au travail (ex. : Frone *et al.*, 1997; Simon *et al.*, 2005). Nous nous intéressons plus particulièrement à l'impact des facteurs de stress au travail, soit le conflit de rôles, la surcharge de rôles et l'ambiguïté de rôle, sur le conflit travail-famille.

L'impact du conflit travail-famille se perçoit à plusieurs niveaux tant du côté de la vie professionnelle que de la vie familiale. En effet, les recherches démontrent une relation entre le conflit travail-famille et la dépression, les comportements de retrait, la performance au travail et dans la famille ainsi que la satisfaction en ce qui concerne l'emploi, la carrière, la famille et la vie en général (Frone *et al.*, 1992; Higgins *et al.*, 1992; O'Driscoll *et al.*, 1992; Parasuraman *et al.*, 2005; cités dans Carlson *et al.*, 2000). Nous portons, lors de cette recherche, une attention particulière aux effets du conflit travail-famille sur la santé organisationnelle, plus précisément sur les comportements de retrait et les intentions de quitter l'organisation qui représentent des concepts ayant reçu très peu d'attention jusqu'à ce jour. Cette problématique nous mène ainsi à la formulation de deux questions de recherche.

1.4.1 Les questions de recherche

La revue de la littérature nous permet de constater l'ampleur de l'impact du soutien organisationnel sur le conflit travail-famille par l'intermédiaire de la direction, des supérieurs et des collègues. Cependant, très peu d'études analysent l'emplacement conceptuel du soutien organisationnel, plus précisément, celui du soutien de la direction dans le modèle intégré du conflit travail-famille. Par cette recherche, nous tentons d'étudier la question tout en évaluant l'impact dudit conflit sur la santé organisationnelle. Pour ces raisons, nos questions de recherche sont les suivantes :

- **« L'efficacité du soutien de la direction sur le conflit travail-famille est-elle plus importante en tant que variable antécédente, autonome ou intermédiaire par rapport aux facteurs de stress? »**
- **« Quels sont les impacts du conflit travail-famille sur la santé organisationnelle? »**

Notons que par le terme santé organisationnelle, nous excluons la dimension de la santé individuelle. Nos efforts se concentrent plutôt sur les impacts organisationnels directs, tels les intentions de quitter l'organisation et les comportements de retrait que peuvent manifester les employés.

1.5 Les objectifs généraux

Cette recherche sera bénéfique en de nombreux points. D'un point de vue académique, ce mémoire permet d'offrir une meilleure compréhension de l'effet des caractéristiques psychosociales sur la santé organisationnelle. Nous sommes, entre autres, en mesure d'évaluer l'impact réel du soutien de la direction et des facteurs de stress sur le conflit travail-famille tout en observant les relations entre ledit conflit et les variables de la santé organisationnelle, jusqu'à ce jour très peu étudiées.

D'un point de vue pratique, cette recherche permet, dans un premier temps, de procurer au monde des affaires un outil de diagnostic appuyé sur des mesures valides et fiables des différents aspects de la santé organisationnelle. Dans un deuxième temps, elle vise à aider les gestionnaires à ajuster leurs programmes, politiques et pratiques liés

aux caractéristiques psychosociales du travail dans le but de réduire les coûts en santé organisationnelle.

1.6 En conclusion

En somme, malgré le fait que la santé des travailleurs soit un sujet populaire depuis plusieurs décennies, ce n'est que vers le début des années 1990 que nous voyons naître une approche interdisciplinaire de la promotion de la santé en milieu de travail. Les chercheurs développent alors des définitions clés de la santé organisationnelle qui englobent à la fois la performance de l'organisation ainsi que la santé et la satisfaction des employés.

Plusieurs éléments expliquent l'accroissement de l'intérêt pour la santé organisationnelle. En effet, il est possible de constater que la législation canadienne connaît certaines modifications importantes depuis quelques années. De plus, les organisations prennent conscience de l'ampleur des coûts engendrés en raison de l'environnement physique et psychologique au travail, du style de vie des travailleurs et du stress occasionné par le conflit travail-famille.

Nous tentons donc, par ce mémoire, d'établir l'influence du soutien de la direction sur la relation entre le conflit travail-famille et la santé organisationnelle. Pour ce faire, nous effectuons une revue de la littérature afin d'approfondir nos connaissances en ce qui concerne les impacts du conflit travail-famille sur la santé organisationnelle et les effets que peut avoir le soutien de la direction sur cette relation.

2.

LA REVUE DE LA LITTÉRATURE

Les années 1980 marquent le début des publications traitant des effets du conflit travail-famille sur la vie professionnelle et familiale avec l'apport important de Greenhaus et Beutell. Depuis, plusieurs chercheurs se penchent sur la question du conflit travail-famille en l'abordant de plusieurs manières : quels sont ses antécédents, quels sont ses impacts sur la vie des travailleurs et sur les organisations et peut-on modérer ses effets à l'aide de certaines variables? Le présent chapitre vise ainsi à synthétiser un ensemble de dix (10) recherches qui se démarquent par l'ampleur de leurs apports, par les sujets avant-gardistes qu'elles traitent et par la fiabilité des procédés qu'elles utilisent. Nous effectuons donc une revue des diverses conceptualisations, des différents terrains utilisés, des méthodes d'opérationnalisation des variables choisies et des nombreux résultats significatifs obtenus. Finalement, nous synthétisons brièvement les éléments importants de certaines recherches.

Les études de Greenhaus et Beutell (1985), Frone *et al.*, (1997), Carlson et Perrewé (1999), Carlson et Kacmar (2000), Carlson *et al.*, (2000), Boyar *et al.*, (2003), Hammer *et al.*, (2005), Simon *et al.*, (2005), Boyar *et al.*, (2005) et Mesmer-Magnus et

Viswesvaran (2005) représentent les dix (10) recherches synthétisées dans les prochaines sections.

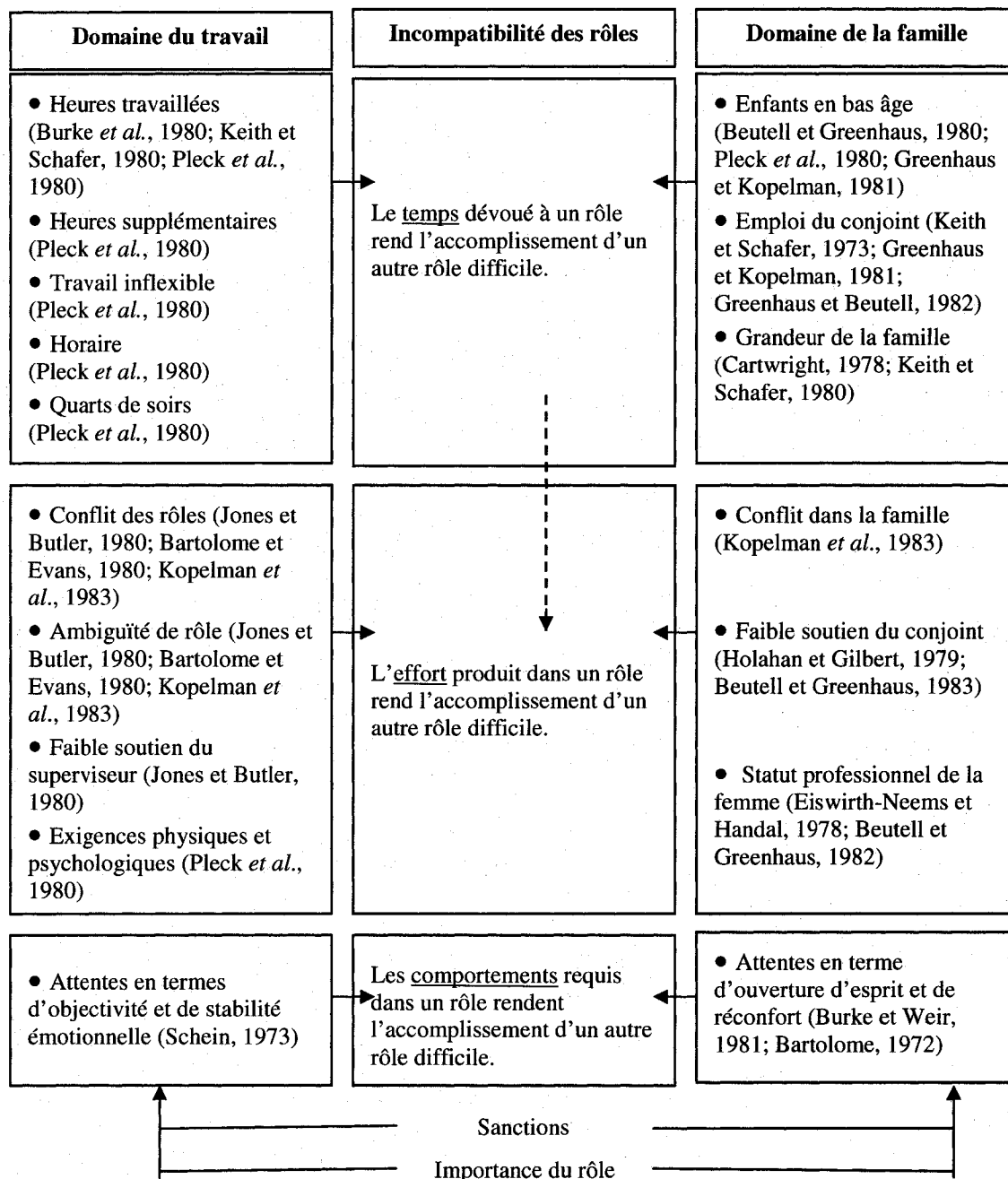
2.1 L'étude de Greenhaus et Beutell (1985)

Les auteurs Greenhaus et Beutell constituent les pionniers dans le domaine du conflit travail-famille. Leur apport se situe principalement au niveau de la conceptualisation du conflit travail-famille. Ensemble, ils élaborent une définition dudit conflit qui est acceptée d'emblée par tous les chercheurs.

Pour ce faire, ils se basent sur la définition de Kahn *et al.* (1964) qui stipule que le conflit de rôles consiste en une situation dans laquelle l'accomplissement d'un rôle rend plus difficile celui d'un autre. Greenhaus et Beutell (1985) définissent donc le conflit travail-famille comme une forme de conflit entre les rôles qui témoigne d'une incompatibilité entre l'accomplissement des responsabilités familiales, d'une part, et les exigences de la vie professionnelle, d'autre part.

La figure 2.1 illustre un modèle des sources du conflit travail-famille fortement inspiré de celui de Greenhaus et Beutell (1985). Ce modèle suggère que toute caractéristique d'un rôle qui affecte le temps, l'effort ou le comportement d'une personne peut engendrer un conflit entre ce rôle et tous les autres rôles. La figure identifie également les auteurs ayant abordé chacune des relations et démontré l'existence d'une relation significative entre ces variables et ledit conflit.

Figure 2.1 - L'incompatibilité des pressions des rôles travail-famille



Source : Inspirée du modèle de Greenhaus, Jeffrey H. et Beutell, Nicolas J. « Sources of Conflict Between Work and Family Roles » dans *The Academy of Management Review*; janvier 1985; 10, pp. 76-88. (p. 78)

Tel que l'illustre la figure précédente, le conflit travail-famille revêt trois formes d'incompatibilité : une en temps, une autre en effort et une dernière en comportements. Chacune de ces trois formes provient de l'incompatibilité entre le milieu professionnel et familial. Il est important de souligner que l'implication en temps dans un rôle particulier de la vie peut engendrer des symptômes d'épuisement. Ainsi, tel que l'indique la flèche pointillée du modèle, un investissement important en terme de temps de la part des individus peut indirectement produire une incompatibilité d'effort. D'ailleurs, ces deux types d'incompatibilité dérivent de sources communes retrouvées dans la vie professionnelle. En outre, il faut savoir que la pression provenant des rôles augmente selon l'envergure des sanctions subies suite à l'incapacité de se conformer aux rôles et selon l'importance que le rôle revêt aux yeux de la personne.

L'article de Greenhaus et Beutell (1985) permet ainsi à plusieurs chercheurs d'identifier les lacunes se retrouvant dans les recherches portant sur le conflit travail-famille. En effet, ces auteurs suggèrent, entre autres, l'incorporation de certains éléments aux recherches futures, tel que l'importance des rôles et du soutien social dans l'étude du conflit travail-famille. De plus, ils encouragent fortement les chercheurs à vérifier l'hypothèse selon laquelle la présence de pressions simultanées provenant du travail et de la famille est nécessaire afin d'engendrer le conflit travail-famille. En suivant ces pistes, Frone *et al.*, (1997) se penchent sur certains de ces sujets.

2.2 L'étude de Frone *et al.* (1997)

Historiquement, les premiers documents traitant du conflit travail-famille étudient le concept de façon unidirectionnelle et les chercheurs portent davantage leur attention sur les effets de la famille sur le travail que sur les effets du travail sur la famille. De nos jours, nous possédons une conceptualisation bidirectionnelle du conflit travail-famille (ex : Adams *et al.*, 1996; Frone, Russell et Cooper, 1992a, 1992b; Frone, Barnes et Farrell, 1994; Greenhaus et Beutell, 1985; Gutek *et al.*, 1991; MacEwen et Barling, 1994; O'Driscoll *et al.*, 1992; Parasurman *et al.*, 1996; cités dans Frone *et al.*, 1997). Les chercheurs s'entendent ainsi pour dire qu'il existe une importante distinction entre l'étendue de l'interférence du travail envers la famille (conflit travail-famille/CTF) et l'étendue de l'interférence de la vie familiale envers le travail (conflit famille-travail/CFT).

Frone et ses collègues s'intéressent d'ailleurs plusieurs fois au conflit travail-famille au cours des dernières années. Grâce à leurs recherches sur les antécédents et les résultantes du conflit travail-famille, ils réussissent à tester et valider un modèle intégré dudit conflit comportant une vision conceptuelle bidirectionnelle. L'objectif de cette recherche consiste donc à améliorer certaines facettes de leur modèle intégré en y ajoutant quelques variables.

2.2.1 Le terrain de recherche

Les auteurs obtiennent les données utilisées afin de tester leur modèle auprès de 480 employés d'une compagnie en services financiers de l'Ontario (taux de réponse : 80%).

Il est à noter que les répondants doivent être mariés ou avoir des enfants vivant à la maison afin de pouvoir participer à l'étude. La moyenne d'âge des répondants se situe à 35,77 ans, la moyenne d'heures travaillées par semaine à 40,82 et l'ancienneté moyenne dans l'entreprise à 8,45 ans. Les femmes composent 75% de l'échantillon et 93% sont mariés. L'âge du plus jeune enfant vivant à la maison se situe à moins de 6 ans pour 34,1% des cas, entre 6 et 17 ans pour 35,8% des cas et de plus de 18 ans pour 6,8% des cas, tandis que dans 23,3% des cas, aucun enfant ne vit à la maison des répondants.

2.2.2 L'opérationnalisation des variables

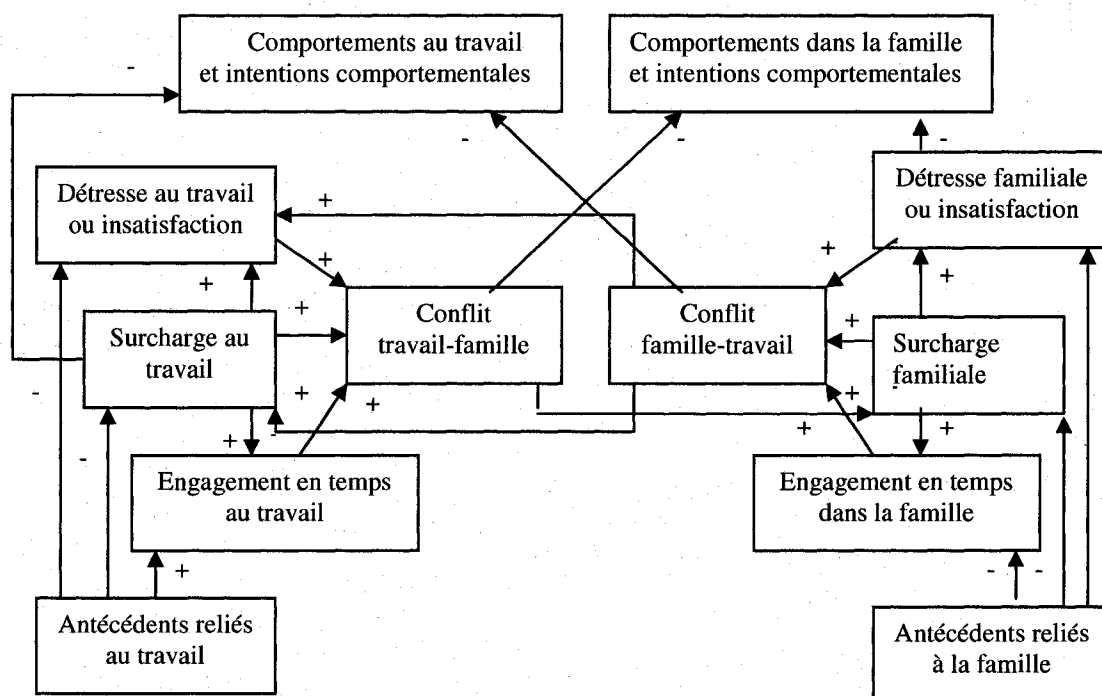
La recherche de Frone *et al.* (1997) comporte plusieurs variables mesurées à l'aide d'échelles fiables. L'échelle de Cutrone et Russel (1987) sert à mesurer le soutien de l'ensemble des intervenants (superviseur, collègues, famille et conjoint). L'échelle de Cammann *et al.* (1979) mesure la surcharge au travail tandis que celle de Kessler (1985) et de Frone *et al.* (1992) permet d'évaluer la surcharge familiale. Les détresses professionnelle et familiale sont toutes deux évaluées à l'aide de l'échelle de Kandel *et al.* (1985) tandis que les énoncés développés par Williams et Anderson (1991) évaluent les performances professionnelles et familiales. Le conflit travail-famille, quant à lui, s'évalue en combinant les échelles de Frone *et al.* (1992) et de Gutek *et al.* (1991).

2.2.3 Les résultats de l'étude

Tel que l'illustre le modèle de la figure 2.2, plusieurs variables influencent le CTF et le CFT. Les recherches de Frone *et al.* (1997) confirment le fait que chacune des

deux directions du conflit est associée à différents antécédents et résultantes. Par exemple, l'augmentation de la surcharge au travail résulte en l'augmentation du CTF et la diminution des comportements au travail (ex : performance au travail), tandis que l'augmentation de la surcharge familiale engendre l'augmentation du CFT et n'influence pas les comportements dans la famille (ex : performance familiale). Aussi, l'augmentation du CTF résulte en l'augmentation de la surcharge familiale, tandis que l'augmentation du CFT entraîne l'augmentation de la surcharge au travail et de la détresse professionnelle.

Figure 2.2 – Le modèle conceptuel de l'interface travail-famille



Source : Frone *et al.*, « Developing and Testing an Integrative Model of the Work-Family Interface » dans *Journal of Vocational Behavior*, 50, 145-167 (1997). (p. 161)

Frone *et al.* (1997) distinguent les antécédents directs des antécédents indirects du conflit travail-famille, ce qui reflète les récentes découvertes dans ce domaine (Bacharach *et al.*, 1991; Greenhaus et Beutell, 1985; Parasuraman *et al.*, 1996; cités dans Frone *et al.*, 1997)

Effectivement, les auteurs identifient trois types d'antécédents directs pouvant s'appliquer au CTF et au CFT : l'implication en temps, la détresse et la surcharge. L'augmentation de l'implication en temps, de la détresse et de la surcharge au travail entraîne l'augmentation du CTF tandis que l'augmentation de l'implication en temps, de la détresse et de la surcharge dans la famille résulte en l'augmentation du CFT.

Les antécédents reliés aux rôles affectent, quant à eux, indirectement le CTF et le CFT. Ces antécédents peuvent provenir d'une situation ou de la personnalité. Frone *et al.* (1997) décident, pour leur part, d'étudier les antécédents reliés au travail en fonction du soutien du superviseur et des collègues et ceux reliés à la famille selon le soutien du conjoint et de la famille. En fait, les résultats démontrent qu'uniquement le soutien du superviseur et de la famille s'avèrent être liés à la surcharge et à l'engagement en temps au travail et dans la famille respectivement. Aussi, chacune des quatre sources de soutien semble significativement reliée à la détresse.

Le second groupe d'antécédents indirects se compose du CTF et du CFT. En effet, par l'intermédiaire de la surcharge et de la détresse, le CTF et le CFT parviennent à s'influencer mutuellement. Par exemple, l'augmentation du CFT entraîne l'augmentation de la détresse et de la surcharge professionnelle, et cette augmentation engendre, quant à elle, l'augmentation du CTF.

La recherche de Frone *et al.* (1997) permet l'avancement des connaissances conceptuelles du conflit travail-famille. Elle apporte un éclaircissement important en ce qui concerne le modèle conceptuel dudit conflit, ses antécédents et ses résultantes. Étudions maintenant la recherche de Carlson et Perrewé (1999) qui soulève plus spécifiquement la question du soutien social dans le modèle du conflit travail-famille.

2.3 L'étude de Carlson et Perrewé (1999)

La recherche de Carlson et Perrewé (1999) vise à explorer la relation entre le soutien social et le conflit travail-famille. Malgré le fait que plusieurs autres chercheurs

(Burke, 1998; Cobb, 1976; Etzion, 1984; Greenhaus *et al.*, 1987; Roskies et Lazarus, 1980; cités dans Carlson et Perrewé, 1999) aient abordé le sujet auparavant, les recherches présentent des divergences majeures en ce qui concerne l'emplacement conceptuel du soutien social dans le modèle du conflit travail-famille (Carlson et Perrewé, 1999). Cette étude s'intéresse donc au rôle du soutien social dans le modèle dudit conflit.

2.3.1 La définition du soutien social

Les modèles de stress identifient le soutien comme un mécanisme d'adaptation permettant de réduire les effets négatifs du stress (Gore, 1987; Thomas et Ganster, 1995; cités dans Carlson et Perrewé, 1999). Plus spécifiquement, House (1981) définit le soutien social comme une transaction interpersonnelle susceptible de prendre quatre formes : émotionnelle, instrumentale, informationnelle et évaluative. Aussi, les sources du soutien social peuvent provenir du travail (ex : supérieur, collègues, direction) ou de la vie personnelle d'un individu (ex : famille, conjoint, cercle d'amis). Les recherches démontrent, d'une part, qu'un manque de soutien social est relié à de hauts niveaux de conflit travail-famille (Burke, 1988; Greenhaus *et al.*, 1987; cités dans Carlson et Perrewé, 1999) et, d'autre part, qu'un réseau social sympathisant peut également réduire l'intensité du stress vécu par les individus (Cobb, 1976; McCubbin *et al.*, 1980; Holohan et Gilbert, 1979; cités dans Carlson et Perrewé, 1999). À cet effet, le soutien du conjoint représente la source qui a reçu le plus d'attention dans la littérature. Mais qu'en est-il du rôle du soutien social dans le modèle du conflit travail-famille?

2.3.2 Le rôle du soutien social dans le modèle du conflit travail-famille

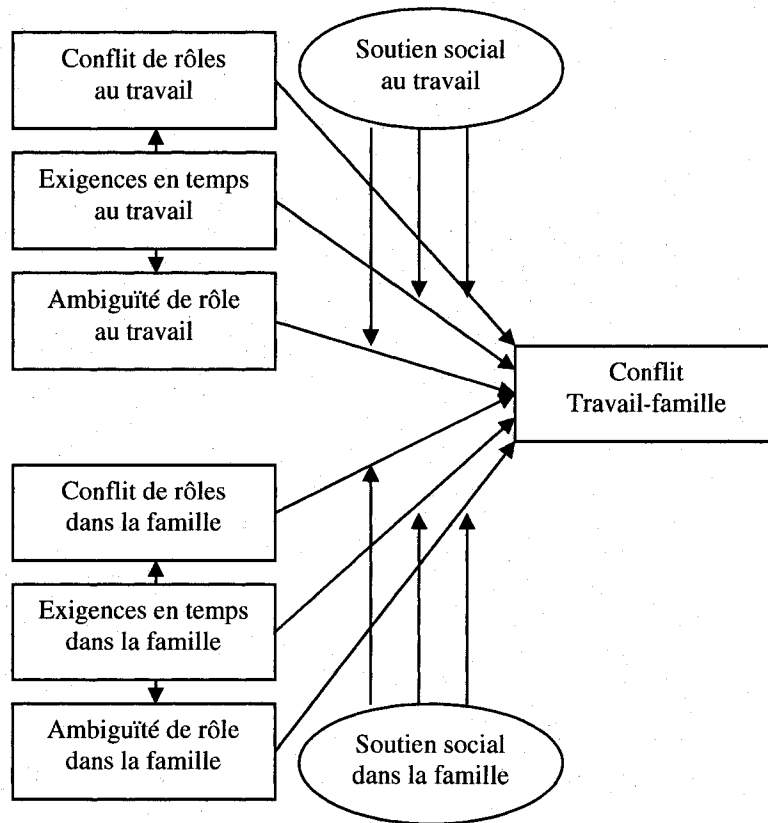
Certains auteurs utilisent le soutien social comme un facteur antécédent (ex : Beehr, 1976; Cohen et Wills, 1985; Schaubroeck *et al.*, 1989; cités dans Carlson et Perrewé, 1999), un facteur intermédiaire entre les facteurs de stress et les efforts (ex : Eckenrode, 1983; Gore, 1987; cités dans Carlson et Perrewé, 1999), un facteur modérateur (ex : Ganster *et al.*, 1986; cités dans Carlson et Perrewé, 1999) et enfin comme un facteur autonome (ex : Adams *et al.*, 1996; Leiter, 1991; cités dans Carlson et Perrewé, 1999). Il reste que la plupart du temps les chercheurs utilisent le soutien social en tant que facteur modérateur, bien que les résultats n'appuient pas totalement cette conceptualisation (Frone *et al.*, 1995; Parasuraman *et al.*, 1992; cités dans Carlson et Perrewé, 1999). Expliquons précisément ce que représente chacune de ces conceptualisations.

2.3.2.1 Le soutien social : un facteur modérateur

Tel que stipulé par Carlson et Perrewé (1999), plusieurs recherches décrivent le soutien social comme une variable modératrice qui sert de tampon dans la relation entre les facteurs de stress et les domaines d'efforts¹ (ex : Fried et Tiegs, 1993; Greenhaus et Parasurman, 1986; Ray et Miller, 1994). Il est possible de visualiser cette relation à la figure 2.3.

¹ Traduction de : « *strain domain* »

Figure 2.3 - Le soutien social : facteur modérateur



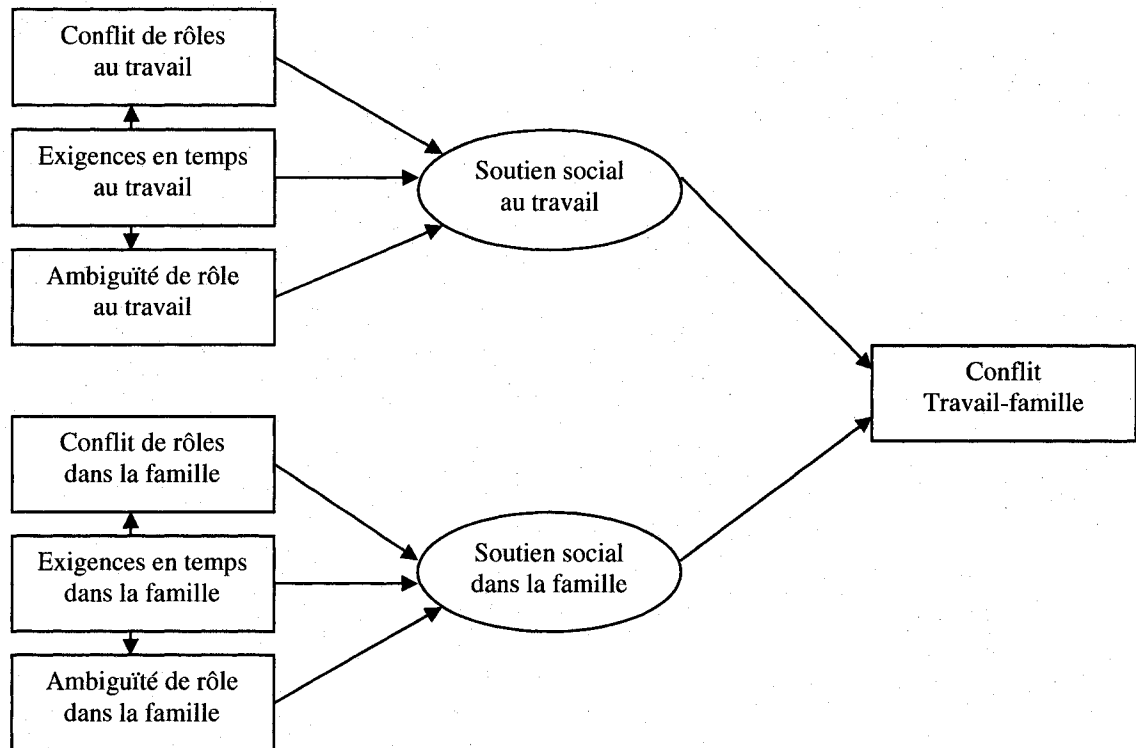
Source : Carlson et Perrewé "The Role of Social Support in the Stressor-Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict" dans *Journal of Management*, Vol 25, No. 4, 513-540 (1999). (p. 517)

2.3.2.2 Le soutien social : un facteur intermédiaire

L'examen du soutien social en tant que variable intermédiaire constitue une alternative à l'hypothèse modératrice (Wheaton, 1985; cité dans Carlson et Perrewé, 1999). En fait, quelques chercheurs examinent le soutien comme une variable intermédiaire placée au centre du chemin causal entre les facteurs de stress et les efforts

(Johnson *et al.*, 1994; Sheffield *et al.*, 1994; cités dans Carlson et Perrewé, 1999). La figure 2.4 permet d'illustrer cette approche.

Figure 2.4- Le soutien social : facteur intermédiaire



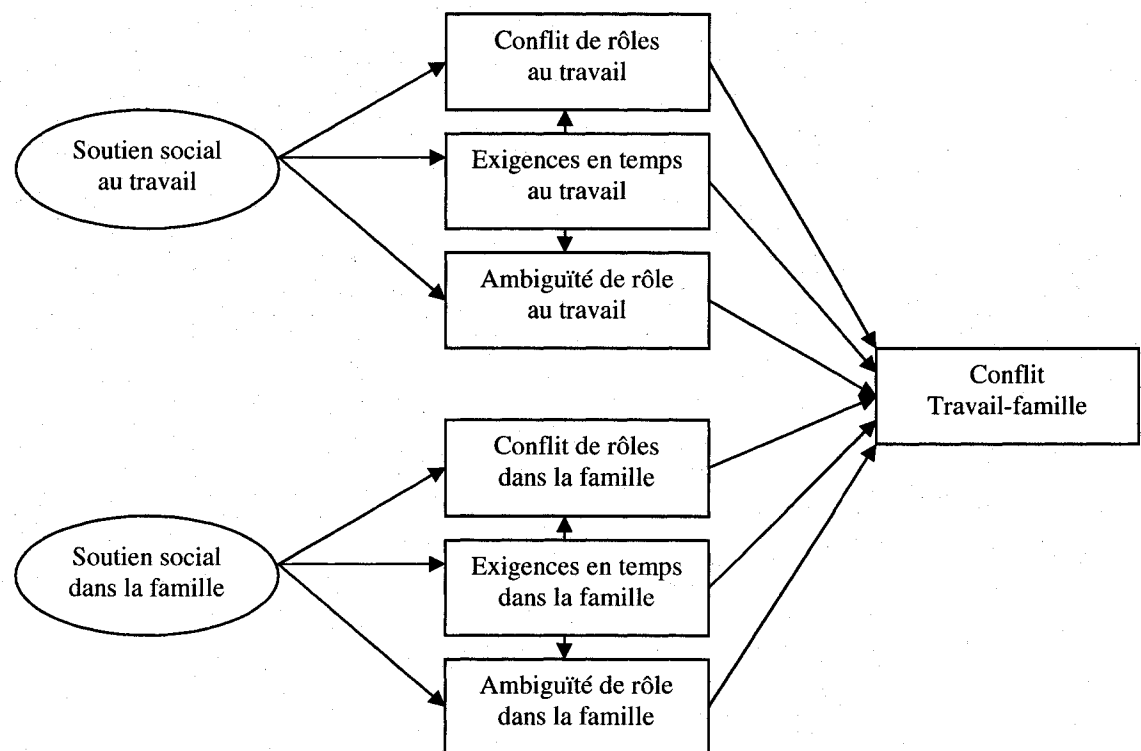
Source : Carlson et Perrewé "The Role of Social Support in the Stressor-Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict" dans *Journal of Management*, Vol 25, No. 4, 513-540 (1999) (p. 518)

2.3.2.3 Le soutien social : un facteur antécédent

Une troisième façon, encore peu explorée, d'étudier le soutien social consiste à l'identifier comme une variable antécédente (Fischer, 1985; Schaubroeck *et al.*, 1989; Brown et Bifulco, 1985; Brown et Harris, 1978; cités dans Carlson et Perrewé, 1999).

Le soutien social peut ainsi posséder une fonction protectrice en fournissant constamment à un individu l'impression que son entourage est attentif à son état émotionnel et ce, avant même qu'un événement stressant ne se produise (Brown et Bifulco, 1985; Brown et Harris, 1978; cités dans Carlson et Perrewé, 1999). En fait, cette approche semble plus efficace lorsqu'un individu expérimente un stress chronique. La figure 2.5 illustre l'approche antécédente.

Figure 2.5 - Le soutien social : facteur antécédent

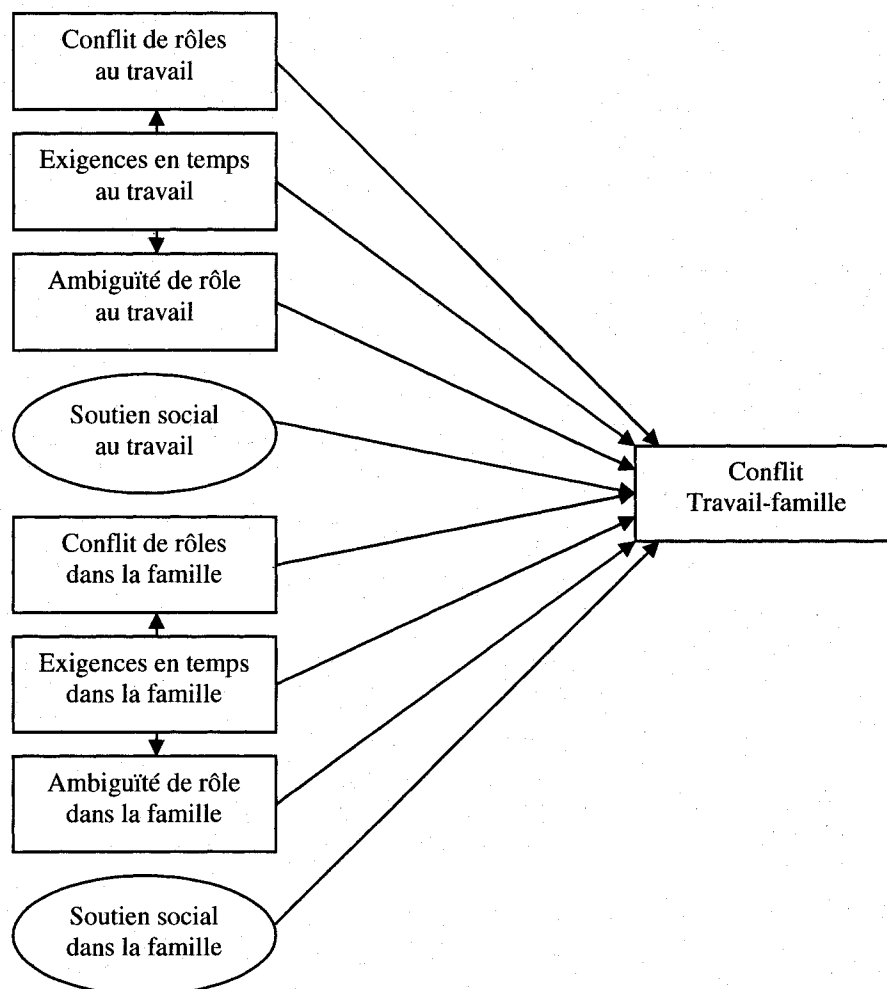


Source : Carlson et Perrewé "The Role of Social Support in the Stressor-Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict" dans *Journal of Management*, Vol 25, No. 4, 513-540 (1999) (p. 519)

2.3.2.4 Le soutien social : un facteur autonome

Finalement, le soutien social peut constituer un facteur autonome du stress. Ainsi, le soutien agirait comme un antécédent du conflit travail-famille, mais ne posséderait aucun lien avec les variables de stress du modèle. La notion du soutien social ayant un effet direct sur la réduction des efforts concorde avec la majorité des résultats de la recherche ayant concerné le stress au travail (Ganster *et al.*, 1986; Blau, 1981; Leiter, 1991; Thomas et Ganster, 1995; Adams *et al.*, 1996; Fenlason et Beehr, 1994; cités dans Carlson et Perrewé, 1999). La figure 2.6 illustre l'approche autonome.

Figure 2.6 - Le soutien social : facteur autonome



Source : Carlson et Perrewé "The Role of Social Support in the Stressor-Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict" dans Journal of Management, Vol 25, No. 4, 513-540 (1999) (p. 520)

L'étude de Carlson et Perrewé vise ainsi à établir lequel des quatre modèles précédents représente le mieux la relation entre le soutien social et le conflit travail-famille.

2.3.3 Le terrain de recherche

Afin de déterminer le rôle du soutien social dans le modèle dudit conflit, environ mille (1000) questionnaires sont envoyés à des employés d'un département du gouvernement d'état dans le sud des États-Unis. En tout, 403 individus participent à l'étude (taux de réponse : 40%). Les répondants proviennent de tous les niveaux hiérarchiques, mais uniquement ceux qui sont mariés ou qui ont des enfants sont incorporés à l'étude (n=314). L'échantillon se compose à 62% d'hommes, 85% des répondants sont mariés et 74% ont des enfants. L'âge moyen se situe à 44 ans et l'ancienneté moyenne dans l'organisation à 6,8 ans.

2.3.4 L'opérationnalisation des variables

Le questionnaire est composé de plusieurs échelles reconnues dans le domaine de la recherche scientifique et couvre l'ensemble des variables dans les modèles de recherche vus précédemment. Les échelles de Rizzo *et al.* (1970) permettent de mesurer le conflit de rôles et l'ambiguïté de rôle au travail et dans la famille. L'échelle de Beehr *et al.* (1976) permet de mesurer les exigences en temps au travail et dans la famille tandis que celle de Etzion (1984) mesure le soutien social provenant des deux sphères de la vie. L'implication s'évalue à l'aide des échelles de Lodahl et Kejner (1965) et de Quinn et Staines (1979). Le conflit travail-famille se mesure, quant à lui, grâce à la combinaison des échelles de Gutek *et al.* (1991) et de Frone *et al.* (1992).

2.3.5 Les résultats de l'étude

Les analyses statistiques effectuées lors de cette recherche permettent de constater que le soutien social en tant que facteur antécédent représente le mieux le rôle du soutien dans le modèle du conflit travail-famille. Carlson et Perrewé (1999) découvrent également que le conflit de rôles et l'ambiguïté de rôle au travail ne sont pas significativement liés au conflit travail-famille, tel que l'indiquait la figure 2.5. Cependant, toutes les autres relations illustrées dans cette figure s'avèrent, pour leur part, significatives.

Ainsi, Carlson et Perrewé (1999) contribuent à l'avancement de la recherche dans le domaine du conflit travail-famille en identifiant le soutien social comme une variable antécédente dans le modèle dudit conflit. Examinons maintenant la recherche de Carlson *et al.* (2000) qui porte sur l'élaboration d'une nouvelle échelle de mesure du conflit travail-famille.

2.4 L'étude de Carlson *et al.* (2000)

Tel que nous l'avons précisé précédemment, à cette époque les chercheurs (ex : Duxbury *et al.*, 1992; Frone *et al.*, 1992; Gutek *et al.*, 1991; cité dans Carlson *et al.*, 2000) commencent à reconnaître la dualité du conflit travail-famille en considérant les deux directions du conflit : l'interférence du travail dans la famille et l'interférence de la famille dans le travail. Aussi, tel que le suggère la définition de Greenhaus et Beutell (1985), nous devons également examiner le conflit selon les différentes formes qu'il peut prendre, soit le conflit dû au temps, à l'effort et aux comportements. Chacune de

ces formes possède les deux directions dudit conflit (Gutek *et al.*, 1991; cités dans Carlson *et al.*, 2000). Ainsi, lorsque chacune des formes du conflit travail-famille est jumelée à une direction, on dénombre six dimensions au conflit. Ces dimensions sont illustrées à la figure 2.7.

Figure 2.7 - Les dimensions du conflit travail-famille

		Directions du conflit travail-famille	
		Interférence travail dans famille	Interférence famille dans travail
Formes du conflit travail-famille	Temps	Interférence travail dans famille Basée sur le temps	Interférence famille dans travail Basée sur le temps
	Effort	Interférence travail dans famille Basée sur l'effort	Interférence famille dans travail Basée sur l'effort
	Comportement	Interférence travail dans famille Basée sur les comportements	Interférence famille dans travail Basée sur les comportements

Source : Carlson et coll. « Construction and Initial Validation of Multidimensional Measure of Work-Family Conflict » dans *Journal of Vocational Behavior* 56, 249-276, (2000). (p. 251)

La présente étude vise donc à augmenter les connaissances théoriques en matière de conflit travail-famille en élaborant et en validant une nouvelle échelle permettant de mesurer la totalité de ces dimensions. Les nombreuses différences dans les résultats des études portant sur le conflit travail-famille peuvent être dues à l'utilisation de différentes mesures dudit conflit (Kossek et Ozeki, 1998; cités dans Carlson *et al.*, 2000).

Afin de mener à terme ce projet, les auteurs effectuent trois différentes études. La première vise à effectuer une revue de la littérature et des échelles existantes. Les

chercheurs entreprennent donc une revue des sept périodiques scientifiques les plus réputés en matière de conflit travail-famille. Au total, 25 articles publiés entre 1986 et 1996 ont été localisés, incluant les articles écrits par Greenhaus et Beutell avant 1986. De toutes les échelles étudiées, aucune n'inclut des énoncés représentant les six dimensions du conflit travail-famille.

La deuxième étude a, quant à elle, pour objectif d'améliorer les échelles existantes. Au total, les auteurs incorporent 34 énoncés à ceux déjà existants afin de couvrir l'ensemble des six dimensions du conflit travail-famille. Un échantillon composé d'étudiants d'un programme MBA permet l'analyse des énoncés.

Par la suite, une troisième étude effectuée, d'une part, l'épuration de la nouvelle échelle construite lors des deux premières études et, d'autre part, la validation de l'échelle. Le processus d'épuration permet de retenir dix-huit (18) énoncés où trois (3) énoncés représentent chacune des dimensions. Des énoncés de l'échelle de Carlson *et al.* (2000), cinq (5) proviennent d'échelles existantes et treize (13) résultent de la présente étude. Cette échelle est illustrée dans sa version originale dans le tableau 2.1.

Tableau 2.1 – La version finale de l'échelle du conflit travail-famille

Work-family conflict items
<u>Time-based work interference with family</u>
1. My work keeps me from my family activities more than I would like. ^a
2. The time I must devote to my job keeps me from participating in household responsibilities and activities. ^a
3. I have to miss family activities due to the amount of time I must spend on work responsibilities.
<u>Time-based family interference with work</u>
1. The time I spend on family responsibilities often interfere with my work responsibilities.
2. The time I spend with my family often causes me not to spend time in activities at work that could be helpful to my career.
3. I have to miss work activities due to the amount of time I must spend on family responsibilities.
<u>Strain-based work interference with family</u>
1. When I get home from work I am often too frazzled to participate in family activities/responsibilities.
2. I am often so emotionally drained when I get home from work that it prevents me from contributing to my family.
3. Due to all the pressure at work, sometimes when I come home I am too stressed to do the things I enjoy.
<u>Strain-based family interference with work</u>
1. Due to stress at home, I am often preoccupied with family matters at work.
2. Because I am often stressed from family responsibilities, I have a hard time concentrating on my work.
3. Tension and anxiety from my family life often weakens my ability to do my job.
<u>Behaviour-based work interference with family</u>
1. The problem-solving behaviours I use in my job are not effective in resolving problems at home. ^a
2. Behaviour that is effective and necessary for me at work would be counterproductive at home. ^a
3. The behaviours I perform that make me effective at work do not help me to be better parent and spouse. ^a
<u>Behaviour-based family interference with work</u>
1. The behaviours that work for me at home do not seem to be effective at work.
2. Behaviour that is effective and necessary for me at home would be counterproductive at work.
3. The problem-solving behaviour that work for me at home not seem to be as useful at work.

(a) Items from Stephen and Sommer (1996)

Source : Carlson et coll. « Construction and Initial Validation of Multidimensional Measure of Work-Family Conflict » dans *Journal of Vocational Behavior* 56, 249-276, (2000). (p 260)

La validation de cette échelle nécessite l'utilisation d'un autre échantillon afin de pouvoir déterminer si la nouvelle échelle du conflit travail-famille représente correctement chacune de ces dimensions. De plus, Carlson et Perrewé (1999) profitent de cette recherche pour évaluer l'impact de plusieurs antécédents sur le conflit travail-famille et mesurer les effets des six dimensions dudit conflit sur certaines variables dépendantes. Les antécédents regroupaient le conflit de rôles, l'ambiguïté de rôle, le soutien social et l'implication au travail et dans la famille. Les résultantes étudiées concernaient la satisfaction au travail, dans la vie et dans la famille ainsi que l'engagement organisationnel.

2.4.1 Le terrain de recherche

Au total, 228 répondants travaillant à temps plein participent à l'étude. Les individus engagés par plusieurs organisations d'une ville du Mid-West des États-Unis sont approchés suivant un mode d'échantillonnage de type « boule de neige ». En fait, les étudiants inscrits à temps plein dans un programme de soir pour employés adultes en fin d'études supérieures constituent l'échantillon principal. Ces individus devaient distribuer cinq (5) questionnaires à des collègues de travail qui désiraient participer à la recherche et qui détenaient un emploi à temps plein. L'échantillon se compose de 83 hommes (37 %) et la moyenne d'âge se situe à 35,5 ans. De plus, 64 % des répondants sont mariés et 63 % ont des enfants vivant à la maison.

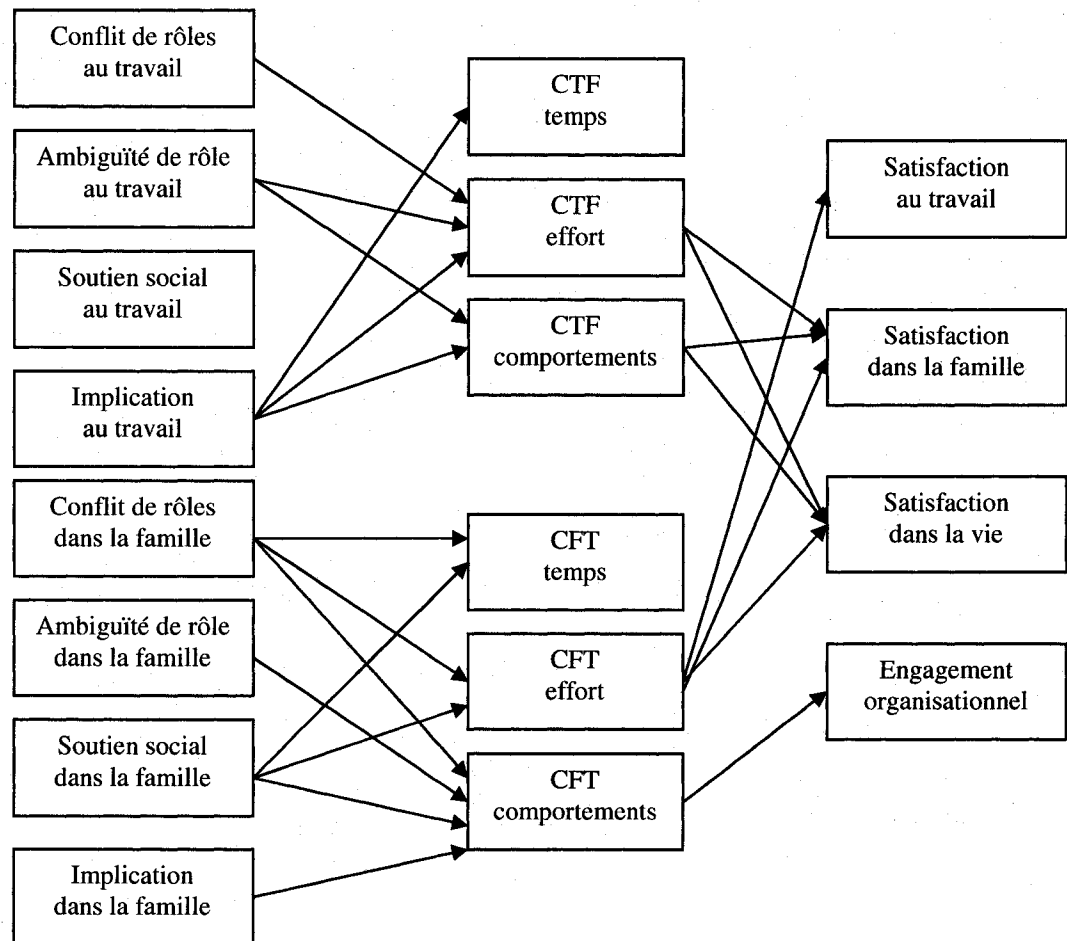
2.4.2 L'opérationnalisation de la recherche

Les échelles de Rizzo *et al.* (1970) permettent l'évaluation du conflit de rôles et l'ambiguïté de rôle. Le soutien social se mesure, quant à lui, à l'aide de l'échelle de Eisenberger *et al.* (1986) tandis que l'implication s'évalue grâce aux énoncés développés par Quinn et Staines (1979) et Higgins *et al.* (1992). L'échelle de Cammann *et al.* (1979) permet d'examiner la satisfaction au travail et celle de Balfour et Wechsler (1996) mesure l'engagement organisationnel. Finalement, les échelles de Staines et Pleck (1983) et de Diener *et al.* (1985) permettent d'évaluer la satisfaction dans la famille et dans la vie respectivement.

2.4.3 Les résultats de l'étude

Les analyses statistiques appuient le fait que l'échelle développée présente une bonne cohérence interne et que chacune des dimensions du conflit travail-famille est reliée de façon différente aux antécédents et aux résultantes étudiées lors de cette étude. La figure 2.8 illustre l'ensemble des relations significatives retrouvées dans cette recherche.

Figure 2.8 - Les relations significatives reliées au conflit travail-famille



Tel que l'indique la figure 2.8, les résultats démontrent que les trois formes de CTF possèdent des relations différentielles puisque trois des quatre antécédents (conflit de rôles, ambiguïté de rôle et implication) présentent une relation significative avec le conflit basé sur l'effort, deux (ambiguïté de rôle et implication) avec le conflit basé sur les comportements et seulement un (implication) avec le conflit basé sur le temps. Aussi, les trois formes de CTF prédisent différemment les trois types de satisfaction. Effectivement, une relation significative est décelée entre deux des trois formes (effort

et comportement) et la satisfaction de la famille et de la vie, tandis que les résultats ne démontrent aucun lien entre le conflit basé sur le temps et les variables dépendantes.

L'analyse des variables liées au CFT illustre des résultats similaires. Les quatre antécédents familiaux prédisent significativement le conflit basé sur les comportements, mais uniquement deux (conflit de rôles et soutien social) influencent le conflit basé sur le temps et sur l'effort. Notons également que le conflit basé sur l'effort prédit significativement les trois variables dépendantes reliées à la satisfaction. Aussi, l'engagement organisationnel présente une relation significative avec le conflit basé sur les comportements.

Ainsi, les résultats de l'étude de Carlson *et al.* (2000) démontrent non seulement la validité de la nouvelle échelle du conflit travail-famille, mais également que les six dimensions du conflit travail-famille sont reliées différemment aux diverses variables antécédentes et résultantes. Portons maintenant notre attention sur la recherche de Carlson et Kacmar (2000) qui étudie l'importance des rôles sur la perception du conflit travail-famille.

2.5 L'étude de Carlson et Kacmar (2000)

La majorité des recherches portant sur le conflit travail-famille incorpore les antécédents du conflit, la nature bidirectionnelle du conflit et les impacts que peut avoir le conflit sur de nombreuses variables individuelles et organisationnelles. Cependant, peu d'études jusqu'à ce jour tentent d'inclure l'importance des rôles pour un individu,

tel qu'encouragé par Greenhaus et Beutell (1985). L'étude suivante s'intéresse explicitement à l'effet modérateur de l'importance accordée à certains rôles.

En se basant sur le travail de plusieurs autres chercheurs (ex : Adams *et al.*, 1996; Bacharach *et al.*, 1991; Frone *et al.*, 1992; Frone *et al.*, 1997; Greenhaus *et al.*, 1997; Greenhaus et Parasuraman, 1986; Higgins et Duxbury, 1992; cités dans Carlson et Kacmar, 2000), Carlson et Kacmar développent un modèle de base du conflit travail-famille. Au centre de ce modèle se retrouve une relation positive et réciproque entre les deux types de conflits : le CTF et le CFT. Le modèle présente également une variété d'antécédents du conflit. Ces antécédents peuvent être classés en deux catégories, qu'ils proviennent de la famille ou du travail, soit les variables contextuelles (conflit de rôles, ambiguïté de rôle et demandes en temps) et l'implication dans un domaine. Les résultats dudit conflit, quant à eux, sont constitués de trois formes de satisfaction : la satisfaction au travail, dans la famille et dans la vie en général.

Dans le cadre de cette étude, les auteurs considèrent l'importance qu'un individu attribue à chacun des rôles qu'il doit mener dans sa vie comme une variable modératrice. Notons que dans la définition de l'importance des rôles, les valeurs représentent les convictions de base d'un individu quant à un mode de conduite particulier ou une certaine finalité existentielle personnellement ou socialement préférable (Rokeach, 1973; cité dans Carlson et Kacmar, 2000). De plus, les valeurs sont importantes puisqu'elles motivent les actions et inspirent la définition qu'un individu accorde aux rôles qu'il doit effectuer (England et Harpaz, 1983; Schwartz, 1994; cités dans Carlson et Kacmar, 2000). Ainsi, les auteurs considèrent trois mesures

différentes des valeurs (la centralité, la priorité et l'importance) reliées au travail et à la famille afin d'expliquer la relation modératrice qui existe entre les valeurs des rôles et l'interface du conflit travail-famille. La centralité permet de déterminer à quel point le travail ou la famille est essentiel dans la vie d'un individu. La valeur des rôles peut aussi être jaugée en saisissant comment un individu priorise les rôles qu'il doit accomplir et en établissant l'importance qu'accorde un individu à un rôle particulier.

2.5.1 Le terrain de recherche

Afin de déterminer si la valeur qu'un individu accorde à un rôle influence la perception du conflit travail-famille, les auteurs utilisent le même terrain de recherche que lors de l'étude de Carlson et Perrewé (1999). Ainsi, 403 individus forment l'échantillon utilisé.

2.5.2 L'opérationnalisation de la recherche

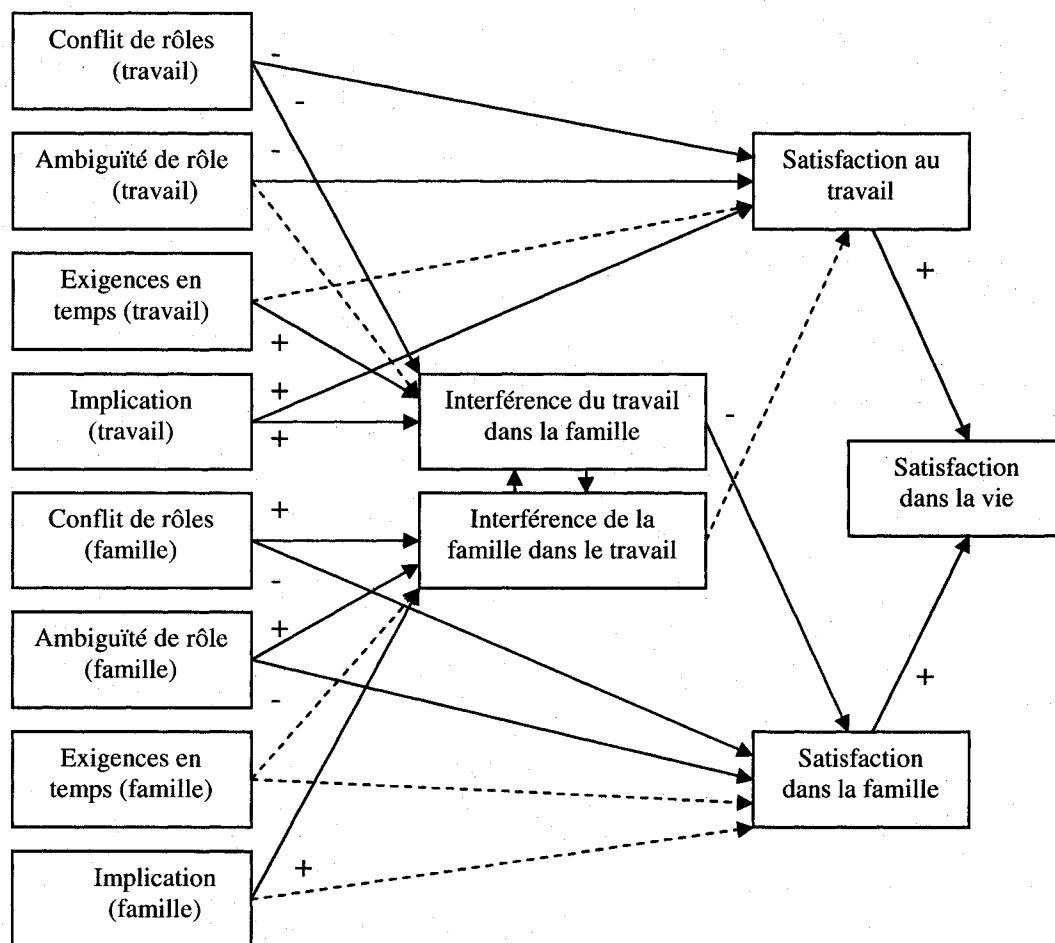
Le questionnaire permettant la collecte de données comporte des échelles permettant la mesure de l'ensemble des variables pertinentes à l'étude. Carlson et Kacmar (2000) utilisent l'échelle de Rizzo *et al.* (1970) afin de mesurer le conflit de rôles et l'ambiguïté de rôle. L'échelle de Beehr *et al.* (1976) permet de mesurer les exigences en temps et la combinaison des échelles de Quinn et Staines (1979) et de Buchanan (1974) examine l'implication dans un domaine. Le conflit travail-famille se mesure à l'aide d'énoncés développés par Gutek *et al.* (1991) et d'énoncés produits par Frone *et al.* (1992). La combinaison des échelles de Cammann *et al.* (1979) et de Seashore *et al.* (1982) permet l'évaluation de la satisfaction au travail tandis que

l'échelle développée par Staines et Pleck (1984) et par Diener *et al.* (1985) permet de mesurer la satisfaction dans la famille et la satisfaction dans la vie respectivement. Finalement, l'échelle de England *et al.* (1977) mesure la centralité des rôles, celle de Lobel et St-Clair (1992) les priorités des rôles et celle de Stoner *et al.* (1990, 1991) l'importance des rôles.

2.5.3 Les résultats de l'étude

Les résultats de l'étude permettent d'apporter un éclaircissement en ce qui concerne l'impact que la valeur accordée à la famille ou au travail peut engendrer sur le conflit travail-famille et ses résultantes. La figure 2.9 illustre chacune des relations étudiées dans cette recherche à l'intérieur du modèle du conflit travail-famille. Les flèches pointillées représentent les relations non significatives tandis que les flèches pleines symbolisent les relations significatives.

Figure 2.9 - Le conflit travail-famille dans une organisation



Source : Carlson et Kacmar "Work-Family Conflict in the Organization: Do Life Role Values make a Difference?" dans *Journal of Management*, Vol. 26, No. 5, 1031-1054 (2000). (p. 1044)

Tel que l'illustre la figure précédente, les exigences en temps et l'implication au travail sont positivement reliées au CTF tandis que le conflit de rôles au travail est négativement relié à cette forme de conflit. Le conflit de rôle, l'ambiguïté de rôle et l'implication dans la famille présentent tous une association positive au CFT. Aussi, l'ambiguïté de rôle et le conflit de rôles au travail semblent négativement liés à la satisfaction au travail tandis que l'implication au travail semble positivement liée à

cette variable. Le conflit de rôle et l'ambiguïté de rôle dans la famille présentent une relation négative avec la satisfaction dans la famille, tout comme le CTF.

De plus, les résultats démontrent que la centralité du travail influence le CTF. Ainsi, un individu pour qui le travail possède une faible centralité verra son implication au travail et ses exigences en temps influencer davantage sa satisfaction au travail. Par contre, l'impact de l'ambiguïté de rôle sur le CFT et sur la satisfaction dans la famille semble plus élevé pour les personnes ayant une forte centralité pour le travail tout comme l'impact du conflit de rôles sur la satisfaction de la famille. En ce qui concerne la centralité de la famille et la priorité des rôles, aucun résultat ne permet d'affirmer que ces variables influencent le processus du conflit travail-famille.

Finalement, les résultats démontrent que pour les personnes qui accordent une grande importance au travail et une faible importance à la famille, l'ambiguïté de rôle et l'implication influencent davantage la satisfaction au travail. Pour les individus qui accordent une grande importance au travail et à la famille, les relations entre l'ambiguïté de rôle et la satisfaction au travail ainsi qu'entre la satisfaction au travail et la satisfaction dans la vie sont plus importantes que pour les autres groupes d'individus. Aussi, pour les personnes qui accordent une faible importance au travail et une forte importance à la famille, les auteurs dénotent un impact plus grand de l'ambiguïté de rôle et de l'implication sur la satisfaction au travail.

Ainsi, il est possible de constater que la valeur accordée aux rôles de la vie importe puisque la centralité du travail et l'importance accordée aux rôles influencent

significativement l'interface travail-famille. Observons à présent les apports de Boyar *et al.* (2003) à la littérature.

2.6 L'étude de Boyar *et al.* (2003)

Malgré le fait que la recherche dans le domaine du conflit travail-famille soit informative, il existe tout de même des limites qui devraient être reconnues; la recherche se doit d'être plus consistante (Boyar *et al.*, 2003). Les auteurs identifient six grands problèmes qui se retrouvent dans la littérature portant sur l'interface travail-famille. Premièrement, les recherches démontrent par la validité discriminante que le CTF et le CFT représentent deux construits distincts (Gutek *et al.*, 1991; Kossek et Ozeki, 1998; Netemeyer *et al.*, 1996; cités dans Boyar *et al.*, 2003), mais certaines publications récentes utilisent toujours la mesure globale (Carlson et Perrewé, 1999; Greenhaus *et al.*, 1997; Parasuraman et Simmers, 2001; Yang *et al.*, 2000; cités dans Boyar *et al.*, 2003). Deuxièmement, peu d'études examinent des modèles complets d'évaluation du concept; les recherches considèrent souvent un modèle structurel et utilisent des échelles composées (Carlson et Kacmar, 2000; cités dans Boyar *et al.*, 2003). Troisièmement, plusieurs études ne considèrent qu'un sous-groupe d'une population de travailleurs (Greenhaus *et al.*, 2000; cités dans Boyar *et al.*, 2003). Dans certains cas, on ne considère que les employés ayant des enfants de moins de 18 ans, ceux ayant des enfants vivant à la maison ou ceux qui ont un conjoint travaillant à titre de professionnel (Frone *et al.*, 2000; Netemeyer *et al.*, 1996; Higgins *et al.*, 1992; cités dans Boyar *et al.*, 2003). Quatrièmement, les chercheurs considèrent plusieurs antécédents uniques du CFT (Frone *et al.*, 1992; cités dans Boyar *et al.*, 2003), mais

peu d'entre eux évaluent la relation entre les responsabilités familiales et le CFT. Cinquièmement, malgré le fait que plusieurs études évaluent la relation entre le CTF et le CFT en utilisant l'analyse de corrélation, seulement quelques-unes considèrent le cheminement causal entre les deux formes. Finalement, des problèmes concernant l'étude de la relation entre le CTF et le CFT sur l'intention de quitter l'entreprise peuvent limiter la généralisation des recherches actuelles. L'objectif de l'étude de Boyar *et al.* (2003) consiste donc à éviter l'ensemble de ces écarts.

Boyar *et al.* (2003) tiennent, par le fait même, à évaluer l'impact des facteurs de stress au travail sur l'interface travail-famille ainsi que les effets du conflit travail-famille sur les intentions de quitter l'organisation. Le stress au travail est généralement conceptualisé comme un conflit de rôles, une surcharge de travail et une ambiguïté dans les rôles (Cooke et Rousseau, 1984; House *et al.*, 1983; Rizzo *et al.*, 1991; cités dans Boyar *et al.*, 2003). Plus il y a de conflit entre les rôles du travail, plus les chances sont élevées que le stress causera des comportements négatifs qui interféreront dans l'accomplissement des rôles familiaux (Greenhaus *et al.*, 1987; cités dans Boyar *et al.*, 2003). La surcharge de travail se produit lorsqu'il y a trop de choses à accomplir pour une échéance donnée (Bacharach *et al.*, 1991; cités dans Boyar *et al.*, 2003). L'ambiguïté, quant à elle, survient lorsque les employés semblent incertains de ce qui est attendu d'eux dans un rôle lié au travail. Ces employés investissent alors davantage d'énergie afin de déchiffrer l'ambiguïté.

2.6.1 Le terrain de recherche

Afin de déterminer quels sont les antécédents et les résultantes du conflit travail-famille, la collecte de données s'effectue auprès d'employés d'une manufacture de fournitures dans le sud des États-Unis. Boyar *et al.* (2003) approchent la totalité des employés et retiennent 432 répondants (taux de réponse : 27,5 %). L'échantillon se compose à 30% d'hommes, à 66% de femmes et 4% n'ont pas identifié leur genre. La moyenne d'âge des participants se situe à 36,9 ans. La majorité des répondants sont mariés (60,6 %), 59% ont des enfants et 38,8% ont rapporté avoir des enfants et d'autres personnes à charge vivant à la maison.

2.6.2 L'opérationnalisation des variables

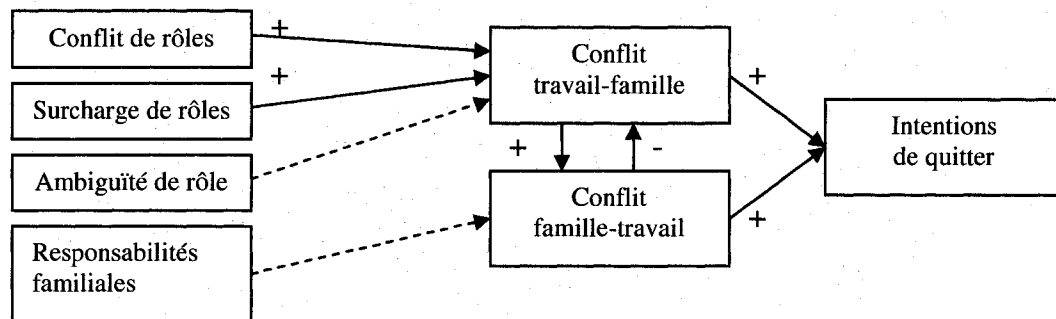
Le questionnaire comprend plusieurs échelles de mesure. Tout d'abord, l'échelle de Rizzo *et al.* (1970) permet d'évaluer le conflit et l'ambiguïté des rôles. L'échelle de Rotausen (1999) sert, quant à elle, à évaluer le niveau des responsabilités d'un individu. Le CTF et le CFT se mesurent selon les énoncés de Netemeyer *et al.* (1996). Finalement, l'intention de quitter l'organisation s'évalue grâce à quatre (4) énoncés dont « *I intend to quit this organization someday soon* » et « *I think about quitting all the time* ».

2.6.3 Les résultats de la recherche

La recherche de Boyar *et al.* (2003) permet de découvrir une relation significative entre, d'une part, le conflit de rôles et le CTF et, d'autre part, la surcharge de rôle et le

CTF. De plus, le chemin causal du CTF vers le conflit famille-travail semble significatif et positif. Finalement, nous découvrons une relation positive entre les deux formes de conflits et les intentions de quitter l'organisation. Les flèches pleines illustrent les relations significatives dans la figure suivante et les flèches pointillées représentent les relations non significatives.

Figure 2.10 - Le modèle structurel complet du CTF et du CFT



Source : Boyar, Scott L. et coll., "Work-Family Conflict : A model of Linkages Between Work and Family Domain Variables and Turnover" dans *Journal of managerial issues*, Vol. 15, 2, (Été 2003), pp. 175-190. (p. 184)

Tel que l'indique la figure précédente, Boyar *et al.* (2003) ne décèlent aucune relation significative entre l'ambiguïté de rôle et le conflit travail-famille ou entre les responsabilités familiales et le conflit famille-travail.

Ainsi, l'étude de Boyar *et al.* (2003) contribue à l'évolution de la recherche en matière de conflit travail-famille en admettant qu'il existe effectivement un lien entre le conflit travail-famille qu'un individu ressent et sa propension à vouloir quitter

l'organisation pour laquelle il travaille. Passons maintenant à l'étude de Hammer *et al.* (2005) qui s'intéressent, quant à eux, aux comportements de retrait des individus.

2.7 L'étude de Hammer *et al.* (2003)

Tout comme Boyar *et al.* (2003), Hammer *et al.* (2003) mentionnent la rareté des recherches étudiant les effets du conflit travail-famille sur les comportements de retrait en citant les trois seules études qui s'intéressent à cette relation, soit celle de Goff *et al.* (1990), celle de MacEwen et Barling (1994) et celle de Thomas et Ganster (1995). Certaines recherches réussissent tout de même à démontrer qu'il existe une relation positive entre les deux formes de conflit travail-famille et les comportements de retrait (MacEwen et Barling, 1994; cités dans Hammer *et al.*, 2003).

Tout en s'intéressant aux effets du conflit travail-famille sur les comportements de retrait, Hammer *et al.* (2003) veulent également appliquer la théorie des systèmes à l'interface travail-famille. Tout d'abord, un système se décrit comme un minimum de deux composantes reliées de telle façon que le changement de l'une modifie l'ensemble des parties (Hanson, 1995; cité dans Hammer *et al.*, 2003). En se basant sur cette définition, la théorie des systèmes de la famille considère l'influence de la complexité des relations entre les membres de la famille sur leurs comportements (Day, 1995; cité dans Hammer *et al.*, 2003). Ainsi, nous apprenons davantage sur la famille en étudiant les interactions entre les membres qu'en étudiant chacun des membres individuellement (Day, 1995; cité dans Hammer *et al.*, 2003). Poursuivant cette théorie, les chercheurs en conflit travail-famille devraient donc considérer le système élargi de la famille en

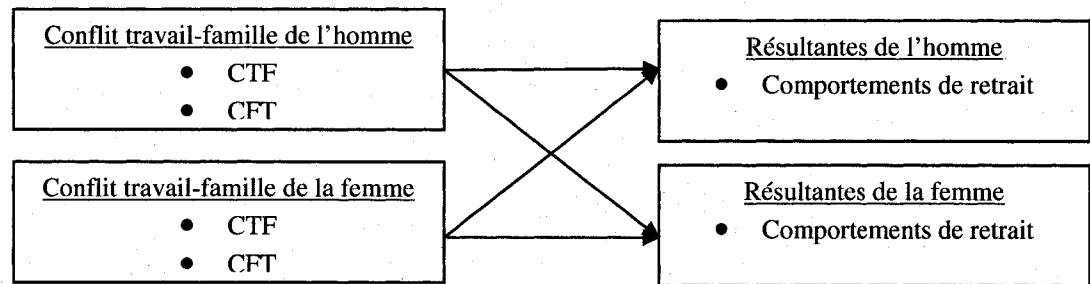
utilisant, au minimum, le couple en tant qu'unité d'analyse afin de bien saisir la totalité du concept (Hammer *et al.*, 1997; Zedeck et Mosier, 1990; cité dans Hammer *et al.*, 2003).

Plusieurs recherches (ex : Bolger *et al.*, 1989; Jones et Fletcher, 1993; Westman, 2001; Westman et Vinokur, 1998; cité dans Hammer *et al.*, 2003) démontrent, preuves à l'appui, qu'il existe un effet de liaison¹ dans une famille qui permet la transmission du stress et de l'effort d'un individu à un autre. Les mécanismes de l'effet de liaison demeurent encore flous, plusieurs explications semblent plausibles : (1) l'expérience de stressseurs et d'évènements communs, (2) le type d'interactions conflictuelles entre les partenaires et (3) les hauts niveaux d'empathie entre les partenaires (Westman et Vinokur, 1998; cité dans Hammer *et al.*, 2003).

L'étude de Hammer *et al.* (2003) vise ainsi à renchérir les connaissances dans le domaine du conflit travail-famille en examinant la relation dudit conflit avec les comportements de retrait tout en y introduisant la théorie des systèmes et de l'effet de liaison entre les individus. Les auteurs étudient donc le schéma de la figure 2.11 au cours de cette recherche.

¹ Traduction de : « *crossover effect* »

Figure 2.11 - Le modèle de l'effet de liaison entre le conflit travail-famille des conjoints et les résultantes



2.7.1 Le terrain de recherche

Afin d'atteindre les objectifs de l'étude, Hammer *et al.* (2003) forment l'échantillon de façon aléatoire auprès d'une importante société de portefeuille bancaire. Pour être sélectionnés, les couples doivent tous deux travailler plus de 20 heures par semaine, partager leur résidence depuis plus de trois ans et être hétérosexuels. L'échantillon résultant comporte 359 couples à double revenu ($n=718$), dont la moyenne d'âge se situe à 41 ans et dont la moyenne de durée des couples se chiffre à 15 ans. La moyenne d'heures travaillées par semaine correspond à 41 heures pour les femmes et à 47 pour les hommes. De plus, 58 % d'entre eux ont des enfants vivant à la maison.

2.7.2 L'opérationnalisation des variables

Hammer *et al.* (2003) utilisent l'échelle de Goff *et al.* (1990) afin de mesurer le conflit travail-famille. Trois différents aspects des comportements de retrait au travail ont également été étudiés : les interruptions, les retards et les absences au travail. Les énoncés permettant de mesurer ces variables s'inspirent des énoncés de Neal *et al.*

(1993) et de MacEwen et Barling (1994). Il est à noter que la mesure est prise en fonction des quatre semaines précédant la distribution du questionnaire.

2.7.3 Les résultats de la recherche

Les résultats de l'étude démontrent un lien significatif entre le conflit travail-famille des femmes et les interruptions ainsi que les retards qu'elles manifestaient. Leur conflit famille-travail, quant à lui, semble relié à leurs interruptions. De plus, il semble également relié positivement aux interruptions des hommes et négativement aux absences des hommes.

Il existe une relation significative entre les conflits travail-famille et famille-travail des hommes et leurs interruptions au travail. Par contre, uniquement le conflit famille-travail des hommes semble relié à leurs absences et aux retards de la femme.

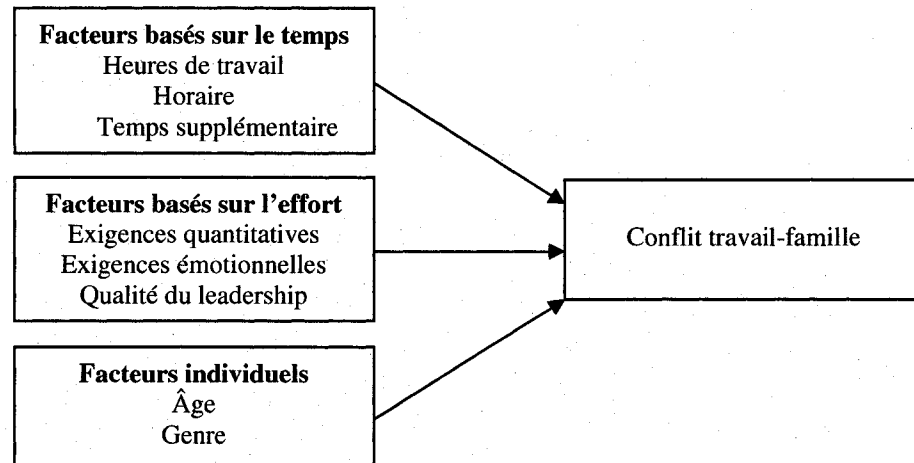
L'étude de Hammer *et al.* (2003) nous éclaire quant aux effets du conflit travail-famille sur les comportements de retrait et ce, en fonction de l'effet de liaison présent chez les couples. Analysons maintenant les effets du conflit travail-famille sur les intentions de quitter la profession avec l'étude de Simon *et al.* (2005).

2.8 L'étude de Simon *et al.* (2005)

Le conflit bidirectionnel de la famille et du travail fait partie des dix (10) plus importants facteurs de stress au travail (Kelloway *et al.*, 1999; cités dans Simon *et al.*, 2005). Ce phénomène peut être particulièrement pertinent dans la profession infirmière (Ross *et al.*, 1994; Burke et Greenglass, 2001; cités dans Simon *et al.* 2005). Cet article

visent donc à quantifier le CTF et le CFT et à évaluer leur impact sur les départs prématurés chez les membres de la profession infirmière dans huit pays de l'Europe. Les auteurs retirent par contre le CFT de l'étude étant donné l'espace limité et son influence minime sur les conditions de travail.

Afin de mener à terme leur étude, Simon *et al.* (2005) créent un modèle du conflit travail-famille en se basant sur Greenhaus et Beutell (1985). Ce modèle est particulièrement intéressant puisqu'il utilise deux des trois formes de conflit travail-famille, soit l'incompatibilité en temps et en effort, tout en utilisant des variables spécifiques au domaine infirmier. La troisième forme, soit les facteurs basés sur les comportements, n'est pas incluse dans l'étude puisqu'il existe très peu de preuves concernant l'existence d'un tel conflit (Geurt et Demrouti, 2002; cités dans Simon *et al.* 2005). La figure suivante illustre le modèle élaboré par Simon *et al.* (2005).

Figure 2.12 - Le modèle du conflit travail-famille

Source: Simon M., Kummerling A. et Hasselhorn H., « Work-Home Conflict in the European Nursing Profession », International Journal of Occupational and Environmental Health, Vol.10, 4, Health Module, (octobre-décembre 2004), pp 384-391. (p. 385)

2.8.1 Le terrain de recherche

Afin d'examiner le modèle précédent, l'équipe de recherche envoie 77 681 questionnaires à des infirmiers et infirmières de divers niveaux de qualifications travaillant dans différents milieux entre l'automne 2002 et le printemps 2003. Le taux de réponse se situe à 51,4%. Cet article analyse des données provenant d'infirmiers et d'infirmières ayant un minimum de trois années d'expérience. L'échantillon comporte 27 603 répondants provenant de huit (8) pays (Belgique, France, Italie, Allemagne, Finlande, Hollande, Slovaquie et Pologne). Il est à noter que les hommes forment uniquement 11,4% de l'échantillon.

2.8.2 L'opérationnalisation des variables

Les déterminants du conflit travail-famille basés sur le temps s'évaluent de trois façons : le nombre d'heures de travail par semaine, l'horaire de travail et la pression à faire des heures supplémentaires (la pression ressentie ne reflète pas directement le nombre d'heures supplémentaires travaillées). L'horaire de travail se mesure en cinq catégories : travail de jour selon un horaire régulier, travail de jour selon un horaire irrégulier, uniquement des quarts de nuit, quarts de travail sans aucune nuit, quarts de travail de jour et de soir.

Les déterminants du conflit travail-famille basés sur l'effort s'évaluent, quant à eux, de trois façons : les demandes quantitatives, les demandes émotionnelles et la qualité du leadership. Les demandes quantitatives indiquent l'intensité du travail plutôt que la charge de travail et se mesurent à l'aide de l'échelle de Copenhagen (2003) (temps requis pour compléter une tâche, rapidité du travail, possibilité d'une pause lorsque désiré, l'accumulation de travail) et d'un énoncé ajouté par l'équipe de recherche (temps pour parler aux patients). Les demandes émotionnelles décrivent l'exposition à des situations émotionnellement exigeantes dans le domaine de la santé (ex : mort, souffrance, patient agressif et désagréable) et s'évaluent à l'aide de l'échelle développée par Jonge (1999). La qualité du leadership mesure principalement l'habileté du supérieur à soutenir ses employés dans leur travail.

Quant au conflit travail-famille, les énoncés de l'échelle de Netemeyer (1996) permettent l'évaluation de ce concept. Finalement, la question: « *How often during the*

course of the past year have you thought about giving up nursing? » sert à mesurer les intentions de quitter la profession infirmière.

2.8.3 Les résultats de la recherche

Les résultats de l'étude démontrent que dans l'ensemble des pays, la moyenne du CTF semble plus élevée que celle du CFT. De plus, les auteurs n'évaluent la différence entre les genres qu'en Italie, où les hommes rapportent des niveaux de CTF significativement inférieurs à ceux des femmes, et qu'en Hollande où l'on observe les résultats contraires.

Dans l'échantillon, 14,3% des participants considèrent quitter leur profession au moins plusieurs fois par mois. Les analyses bi-variées démontrent une association prononcée entre le CTF et la proportion de répondants pensant quitter leur profession dans tous les pays à l'exception de la Slovaquie.

Les résultats des corrélations bi-variées et des régressions linéaires multiples permettent de clarifier l'impact des antécédents sur le conflit travail-famille. De l'ensemble des indicateurs basés sur le temps pour le conflit travail-famille, le nombre d'heures travaillées par semaine semble positivement associé au CTF et ce, uniquement pour la Belgique, l'Allemagne et la Hollande. La pression ressentie à faire des heures supplémentaires représente le facteur le plus important pour l'ensemble des huit pays. En ce qui concerne les horaires, les employés travaillant selon un horaire régulier de jour présentent un niveau moindre de CTF dans la majorité des pays. À l'opposé, ceux ayant à la fois des quarts de jour et de soir présentent des niveaux élevés de CTF.

Les indicateurs basés sur l'effort illustrent les plus fortes corrélations, particulièrement pour les demandes quantitatives. L'échantillon provenant de l'Allemagne démontre la plus forte association tandis que l'échantillon provenant de la Hollande illustre la plus faible. La corrélation entre les demandes émotionnelles et le CTF est, quant à elle, légèrement inférieure à celle des demandes quantitatives. Les demandes émotionnelles représentent un facteur déterminant du CTF dans trois pays contrairement à deux pour la qualité du leadership.

En ce qui concerne les facteurs individuels, ils influencent le CTF de façon moins importante. Les résultats démontrent une association entre le vieillissement et un faible niveau de CTF, mais aucune tendance n'est décelée en ce qui a trait au genre.

Ainsi, l'étude de Simon *et al.* (2005) nous permet de découvrir que la pression ressentie à faire des heures supplémentaires et les demandes quantitatives influencent la relation entre le conflit travail-famille et les intentions de quitter la profession chez les infirmiers et les infirmières.

Voyons à présent ce que nous apprend l'étude de Boyar *et al.* (2005) qui étudient les effets du conflit travail-famille sur les comportements de retrait.

2.9 L'étude de Boyar *et al.* (2005)

Tel que plusieurs chercheurs le mentionnent, les comportements de retrait peuvent contribuer à des dysfonctionnements au niveau des organisations, entraîner un manque d'effectifs et, partant, augmenter les dépenses financières de l'entreprise (Rosse, 1988;

Sagie, 1998; Harrison et Martocchio, 1998; Iverson et Deery, 2001; cités dans Boyar *et al.*, 2005), d'où l'importance pour les organisations de s'intéresser à ce sujet.

Boyar *et al.* (2005) s'intéressent donc, encore une fois, à l'étude de l'interface travail-famille et ses impacts sur certains comportements de retrait puisqu'ils jugent que la littérature offre très peu d'explications en ce qui concerne ce phénomène. En fait, les comportements de retrait se manifestent de différentes façons : par les absences, les retards et les départs hâtifs.

Ainsi, cette recherche vise à étudier la nature de la relation de ces comportements de retrait selon qu'il s'agit du CTF ou du CFT. En effet, l'interférence de la famille avec le travail peut être identifiée comme la cause principale des départs prématurés et des absences en raison de l'augmentation des demandes (ex : téléphone demandant à l'employé de quitter prématurément) (Frone *et al.*, 1996; cités dans Boyar *et al.*, 2005). La recherche vise également à examiner les effets du genre et de la responsabilité familiale¹ (KR) sur le conflit travail-famille puisque ces derniers sont mitigés dans la documentation (Frone *et al.*, 1996; cités dans Boyar *et al.*, 2005). Les femmes possèdent généralement des responsabilités familiales plus importantes que celles des hommes (Vandenheuvel et Wooden, 1995; cités dans Boyar *et al.*, 2005) et malgré quelques changements culturels, les rôles traditionnels persistent dans la majorité des cas (Konrad *et al.*, 2000; cités dans Boyar *et al.*, 2005). Le concept de la responsabilité familiale concerne donc le degré d'obligations d'un individu envers les membres de sa

¹ Traduction de : « *kinship responsibility* »

famille qui résident dans sa communauté (Blegen *et al.*, 1988; Rothausen, 1999; cités dans Boyar *et al.*, 2005).

2.9.1 Le terrain de recherche

Afin de mener à terme leur projet, Boyar *et al.* (2005) utilisent le même échantillon que celui de Boyar *et al.* (2003). Ainsi, l'échantillon se compose de 432 employés travaillant pour une manufacture de fournitures dans le sud des États-Unis.

2.9.2 L'opérationnalisation de la recherche

Dans l'outil de mesure, le CTF et le CFT s'évaluent à l'aide de l'échelle de Netemeyer *et al.* (1996). L'indice KR de Blegen *et al.* (1988) sert à mesurer les responsabilités potentielles et les comportements de retrait sont observés sur une période de 13 mois; soit six mois avant la distribution du questionnaire et sept mois après.

2.9.3 Les résultats de la recherche

Grâce aux analyses effectuées, les auteurs peuvent établir l'existence d'une corrélation positive entre le CTF et le CFT. De plus, le CTF semble positivement lié aux départs prématurés, mais pas aux absences et aux retards. Le CFT, quant à lui, présente une relation négative avec les absences. Il est à noter que la relation entre le CTF et l'absentéisme diffère pour les femmes et les hommes. En fait, les femmes ayant un niveau élevé de CTF obtiennent les niveaux les plus élevés d'absentéisme. Aussi, il

semble que les responsabilités potentielles modèrent la relation entre le CFT et les départs prématurés.

L'enquête exploratoire du genre et des responsabilités potentielles en tant que modérateurs de la relation entre le CFT et les comportements de retrait dévoile la présence d'une certaine interaction entre les variables. En fait, les corrélations entre le CFT et le genre ainsi que les responsabilités potentielles sont significatives et négatives, ce qui laisse croire que les femmes et les personnes avec de hauts niveaux de responsabilités qui expérimentent de forts niveaux de CFT illustrent les plus faibles fréquences de comportements de retrait. Aussi, la relation entre le CFT et les absences semble plus forte pour les femmes que pour les hommes, mais pour les personnes rapportant peu de CFT. Le plus haut niveau d'absences appartient aux femmes qui rapportent peu de CFT. Lorsque les individus présentent de hauts niveaux de CFT, aucun des deux sexes n'illustre un haut niveau d'absences ni de départs prématurés. De plus, les retards et le CFT semblent fortement corrélés pour ceux ayant un faible niveau de responsabilités, mais à un faible niveau de CFT. Ainsi, les individus ayant un faible CFT et peu de responsabilités potentielles possèdent les plus hauts niveaux de retards.

L'étude de Boyar *et al.* (2005) nous permet d'identifier les groupes cibles présentant de nombreux comportements de retrait. Par exemple, il est maintenant possible d'affirmer que les femmes ayant de faibles niveaux de CFT présentent le plus d'absences. Observons maintenant les résultats obtenus par Mesmer-Magnus et Viswesvaran (2005) qui effectuent une meta-analyse sur le conflit travail-famille.

2.10 L'étude de Mesmer-Magnus et Viswesvaran (2005)

Comme nous l'avons vu précédemment, les recherches démontrent qu'un niveau élevé de conflit travail-famille peut augmenter les risques de problèmes de santé mentale et physique, diminuer la performance professionnelle et parentale, augmenter les comportements de retrait (ex : retards, absentéisme, taux de roulement, faible implication au travail) et diminuer le moral des employés ainsi que leur satisfaction au travail, dans la vie, dans le mariage et dans la famille. Les chercheurs modifient également leur conceptualisation du conflit travail-famille en passant d'une vision unidirectionnelle à une vision bidirectionnelle (Frone *et al.*, 1992; cité dans Mesmer-Magnus et Viswesvaran, 2005).

En fait, les chercheurs assument, sans en faire la preuve, que la distinction entre les deux directions dudit conflit existe. Ainsi, cette étude a pour objectif de valider cette présomption. Il est possible, et même probable, que le CTF et le CFT présentent des niveaux d'inter-corrélation élevés, suggérant la présence d'un facteur général. Cependant, la présence de modèles corrélationnels différents entre les deux directions de conflit et certaines variables externes prouverait la distinction entre les directions. En fait, depuis la publication de Greenhaus et Beutell (1985), qui encouragent les chercheurs à examiner le conflit travail-famille selon la perspective bidirectionnelle, les chercheurs s'inquiètent quant au manque de mesures psychométriques solides pour évaluer ledit conflit (Laster, 2002; cité dans Mesmer-Magnus et Viswesvaran, 2005). En effet, les différences entre les échelles utilisées pourraient expliquer les divergences

importantes au niveau des résultats des études portant sur ledit conflit (Kossek et Ozeki, 1998; cités dans Mesmer-Magnus et Viswesvaran, 2005).

La question est de savoir à quel point la mesure d'une forme de conflit travail-famille ajoute une variance incrémentale à l'autre forme. Est-ce que cette variance incrémentale du CTF et du CFT diffère dépendamment du construit auquel ils sont reliés? Par exemple, les chercheurs suggèrent que les variables du domaine de la famille influencent davantage le niveau de CFT des travailleurs, tandis que les variables liées au travail possèdent un plus grand impact sur le CTF (Kossek et Ozeki, 1998; cités dans Mesmer-Magnus et Viswesvaran, 2005). Une revue de la littérature démontre qu'il existe huit (8) catégories de variables externes généralement associées aux études portant sur le CTF et le CFT : (a) les facteurs de stress liés au travail (Eagle *et al.*, 1997; Parasuraman *et al.*, 1996; cités dans Mesmer-Magnus et Viswesvaran, 2005), (b) le niveau de soutien offert par l'environnement de travail (Frone *et al.*, 1992; cités dans Mesmer-Magnus et Viswesvaran, 2005), (c) l'engagement organisationnel, (d) les comportements de retrait (Goff *et al.*, 1990; Hammer *et al.*, 2003; Kossek et Ozeki, 1999; cités dans Mesmer-Magnus et Viswesvaran, 2005), (e) la satisfaction au travail et dans la carrière (Adams *et al.*, 1996; Duxbury et Higgins, 1991; Thompson et Blau, 1993; Wiley, 1987; cités dans Mesmer-Magnus et Viswesvaran, 2005), (f) la satisfaction dans la vie (Judge *et al.*, 1994; Wiley, 1987; cités dans Mesmer-Magnus et Viswesvaran, 2005), (g) la santé mentale et physique (Judge *et al.*, 1994; Frone *et al.*, 1992; Leiter et Durup, 1996; Kossek et Ozeki, 1999; cités dans Mesmer-Magnus et Viswesvaran, 2005), et (h) les facteurs autres que ceux liés au travail.

Cette meta-analyse tente donc d'étudier les différences corrélationnelles entre les deux directions du conflit travail-famille et leurs variables antécédentes et dépendantes par le biais de données recueillies dans les recherches passées. Ceci afin de déterminer s'il existe une distinction suffisamment importante entre le CTF et le CFT afin qu'ils soient désormais considérés comme deux éléments distincts, et ce, à juste titre.

2.10.1 Le terrain de recherche

Afin d'examiner le CTF et le CFT, Mesmer-Magnus et Viswesvaran (2005) incluent vingt-cinq (25) études indépendantes contenues dans vingt (20) articles différents à la meta-analyse. L'accumulation de ces études s'est effectuée : (1) en procédant à une recherche informatique PsycInfo (1887 à aujourd'hui) et ABI Inform (1971 à aujourd'hui), (2) en exécutant une recherche manuelle des références citées dans les études incluses dans la meta-analyse et (3) en obtenant les études reliées à des conférences récentes. Les études conservées dans la meta-analyse doivent mesurer les deux directions dudit conflit ainsi que faire mention de la corrélation entre les deux construits et leur fiabilité interne.

2.10.2 L'opérationnalisation des variables

Afin de mener à terme le projet, les chercheurs procèdent à la codification des données des études incorporées à l'analyse. Les données englobent l'ampleur de l'échantillon, les caractéristiques de l'échantillon, les types d'échelles utilisées pour évaluer le CTF et le CFT, les corrélations entre les deux directions du conflit, la fiabilité des coefficients pour les mesures du CTF et du CFT, les corrélations entre le

CTF/CFT et les diverses variables externes pertinentes ainsi que les coefficients de fiabilité de ces mesures.

2.10.3 Les résultats de la recherche

Les résultats des analyses statistiques laissent croire que la corrélation entre le CTF et le CFT varie d'un échantillon à l'autre. Mesmer-Magnus et Viswesvaran (2005) tentent donc de savoir si certaines mesures du CTF et du CFT possèdent une meilleure validité discriminante que d'autres. En fait, quatre mesures ont été utilisées sur plus de trois échantillons chacune. Les échelles de Kopelman *et al.* (1983) et de Burley (1989) se retrouvent dans onze (11) échantillons et possèdent une corrélation de 0,33. Sur l'ensemble des échelles, ces mesures démontrent le moins de chevauchement. Celles de Frone *et al.* (1992) et de Netemeyer *et al.* (1996), malgré le fait qu'elles soient plus récentes, illustrent un plus grand chevauchement.

Les résultats des corrélations entre le CTF et le CFT et les variables fréquemment associées à ces concepts apportent des informations intéressantes. Ainsi, la majorité des variables du domaine du travail semblent liées au CTF et celles du domaine de la famille au CFT. Par exemple, les facteurs de stress provenant du travail et le soutien de l'organisation présentent une relation significative avec le CTF tandis que les facteurs de stress provenant de l'extérieur du travail illustrent une relation significative avec le CFT. Par contre, la satisfaction de la vie et de l'emploi ainsi que les comportements de retrait au travail semblent reliés de façon équivalente au CTF et au CFT. De plus,

Mesmer-Magnus et Viswesvaran (2005) ne décèlent aucune relation significative entre l'engagement organisationnel et les deux directions dudit conflit.

Les résultats des corrélations partielles démontrent que le fait de retirer les effets du CTF de la corrélation entre le CFT et les facteurs de stress au travail résulte en la réduction massive de la variance expliquée (94%). Similairement, le retrait du CFT de la corrélation du CTF avec les facteurs de stress liés à la vie personnelle réduit largement la variance expliquée (68%). Ainsi, il est possible de croire qu'il existe un lien entre le CTF et les variables du domaine du travail et entre le CFT et les variables du domaine de la famille. Contrairement aux attentes, la satisfaction au travail illustre une relation plus forte avec le CFT qu'avec le CTF et la satisfaction dans la vie présente une relation plus grande avec le CTF qu'avec le CFT. En ce qui concerne les comportements de retrait et les variables de santé, ils semblent tous deux liés de façon similaire au CTF et au CFT.

Ainsi, grâce à l'étude de Mesmer-Magnus et Viswesvaran (2005), nous sommes maintenant en mesure d'affirmer que l'évaluation indépendante des deux mesures du conflit est justifiée, et ce, malgré certains chevauchements. Les auteurs encouragent ainsi les chercheurs à mesurer séparément le CTF et le CFT afin de raffiner ces construits et leurs sous-dimensions.

Après avoir analysé chacun des dix articles, résumons l'ensemble des apprentissages afin de mieux cerner les concepts pertinents à notre étude.

2.11 La synthèse des apprentissages

Les recherches examinées dans ce chapitre nous permettent de mieux comprendre le conflit travail-famille ainsi que les concepts satellites. En ce qui concerne le conflit travail-famille, nous relevons tout d'abord la définition de Greenhaus et Beutell (1985), qui stipulent que ledit conflit représente une forme de conflit entre les rôles qui témoignent d'une incompatibilité entre l'accomplissement des responsabilités familiales, d'une part, et les exigences de la vie professionnelle, d'autre part. De plus, nous pouvons remarquer que la majorité des recherches étudient le concept de façon bidirectionnelle en distinguant l'interférence du travail dans la famille et l'interférence de la famille dans le travail. Memer-Magnus et Viswesvaran (2005) questionnent pour leur part l'existence d'une distinction significative entre les deux directions du conflit travail-famille, mais les résultats de leur étude nous incitent à séparer les deux directions lors de recherches futures. Nous pouvons maintenant affirmer que le conflit travail-famille contient deux construits distincts, soit le CTF et le CFT. Par ailleurs, Carlson et al. (2000) développent une nouvelle échelle du conflit travail-famille qui permet l'évaluation des six dimensions du concept, soit le conflit travail-famille / Temps, le conflit travail-famille / Effort, le conflit travail-famille / Comportement, le conflit famille-travail / Temps, le conflit famille-travail / Effort et le conflit famille-travail / Comportement.

En ce qui concerne les variables antécédentes, l'ensemble des recherches concernant le conflit travail-famille évaluent au moins l'une des trois composantes du stress relié au travail, soit le conflit des rôles, l'ambiguïté des rôles et la surcharge des

rôles, en tant que facteur déterminant dudit conflit (Frone *et al.*, 1997; Carlson et Perrewé, 1999; Carlson *et al.*, 2000; Carlson et Kacmar, 2000, Boyar *et al.*, 2003; Mesmer-Magnus et Viswesvaran, 2005). Aussi, les chercheurs accordent une importance au soutien social provenant du travail (Frone *et al.*, 1997; Carlson et Perrewé, 1999; Carlson *et al.*, 2000; Mesmer-Magnus et Viswesvaran, 2005), à l'engagement en temps (Frone *et al.*, 1997; Carlson et Perrewé, 1999; Carlson et Kacmar, 2000; Simon *et al.*, 2004), à l'implication au travail (Carlson et Perrewé, 1999; Carlson *et al.*, 2000; Carlson et Kacmar, 2000), aux demandes quantitatives et émotionnelles (Simon *et al.*, 2004) et aux responsabilités familiales (Boyar *et al.*, 2003; Hammer *et al.*, 2003; Boyar *et al.*, 2005) dans la mesure de l'intensité du conflit travail-famille.

En ce qui a trait aux résultantes du conflit travail-famille, la satisfaction au travail constitue la variable dépendante organisationnelle du conflit travail-famille la plus utilisée dans la littérature (Carlson et Perrewé, 1999; Carlson *et al.*, 2000; Carlson et Kacmar, 2000; Mesmer-Magnus et Viswesvaran, 2005). D'autres auteurs étudient les impacts dudit conflit sur la performance au travail (Frone *et al.*, 1997), sur l'engagement organisationnel (Carlson *et al.*, 2000; Mesmer-Magnus et Viswesvaran, 2005) et sur les intentions de quitter l'organisation (Boyar *et al.*, 2003) et la profession infirmière (Simon *et al.*, 2004). Il est à noter que les études de Hammer *et al.* (2003) et Boyar *et al.* (2005) constituent les rares recherches à traiter des comportements de retrait en tant que variables résultantes du conflit travail-famille.

2.12 En conclusion

La littérature portant sur le conflit travail-famille connaît un essor particulièrement intéressant depuis le début des années 1990. En effet, plusieurs auteurs se penchent sur la question en étudiant le conflit travail-famille sous divers angles. Tel que discuté précédemment, plusieurs désirent élaborer un modèle du conflit travail-famille plus complet et intégratif, certains tentent d'identifier les variables modératrices dudit conflit et d'autres veulent établir les impacts du conflit sur les nombreuses variables organisationnelles.

Ainsi, les recherches scientifiques résumées dans ce chapitre nous aident à mieux cerner les facteurs antécédents, les facteurs modérateurs et les facteurs dépendants du conflit travail-famille. Les chercheurs contribuent ainsi à la définition de nombreux concepts reliés au conflit tout en éclairant le lecteur sur l'interaction entre le CTF et le CFT.

Nous sommes donc en mesure d'affirmer que notre recherche portant sur le conflit travail-famille peut enrichir la littérature. Nous réutilisons des facteurs antécédents identifiés comme étant des facteurs déterminants du conflit travail-famille. De plus, nous participons à l'avancement des connaissances en étudiant le rôle du soutien de la direction dans le modèle conceptuel du conflit travail-famille. Finalement, nous renchérissons la littérature en évaluant les effets du conflit sur les comportements de retrait des répondants. Naturellement, nous sommes en mesure d'atteindre ces objectifs

grâce à la mise en place de méthodes de recherches claires, logiques et efficaces. La présentation des méthodes de recherche fait donc l'objet du prochain chapitre.

3.

MÉTHODES DE RECHERCHE

Ce chapitre concerne les divers éléments qui permettent la mise en œuvre de la recherche. Dans la première section de ce chapitre, nous discutons des modèles de recherche utilisés dans le cadre de cette étude et nous faisons l'énumération des hypothèses de recherche propres à chacun des modèles. Nous traitons, dans la seconde section, des outils utilisés afin d'effectuer la cueillette des données. Dans la troisième section, nous abordons l'opérationnalisation des variables de recherche. Finalement, dans les dernières sections du chapitre, nous apportons des explications concernant le terrain de recherche, la méthode de collecte des données et les analyses statistiques nécessaires à l'accomplissement de cette recherche.

3.1 Les modèles et les hypothèses de recherche

L'objectif de cette étude consiste premièrement à déterminer l'emplacement conceptuel du soutien de la direction dans le modèle de stress du conflit travail-famille. Deuxièmement, nous désirons déterminer les effets du conflit travail-famille sur certains comportements de retrait. Dans cette section, nous traitons donc des différents

modèles de recherche utilisés et des hypothèses développées en lien avec chacune des questions de recherche.

3.1.1 La première question de recherche

La revue de la littérature nous indique qu'il existe quatre différentes façons de positionner le soutien de la direction dans le modèle du conflit travail-famille. Le soutien de la direction peut être considéré comme (a) une variable modératrice entre les facteurs de stress et le conflit travail-famille, (b) une variable autonome en affectant directement le conflit travail-famille tout en étant totalement dissocié des facteurs de stress, (c) une variable antécédente en affectant indirectement le conflit travail-famille par l'intermédiaire des facteurs de stress et (d) une variable intermédiaire entre les facteurs de stress et le conflit travail-famille. Dans cette recherche, nous concentrons nos efforts sur les trois dernières possibilités puisque l'étude d'un modèle modérateur est complexe et les résultats obtenus lors des recherches antérieures n'appuient pas cette conceptualisation (Frone *et al.*, 1995; Parasuraman *et al.*, 1992; Carlson et Perrewé, 1999).

Les recherches de Carlson et Perrewé (1999) nous laissent croire que le soutien au travail doit être considéré comme une variable antécédente dans le modèle du stress dudit conflit. Nous désirons, par l'entremise de cette recherche, valider cette relation en ne considérant que le soutien de la direction. En d'autres termes, nous voulons nous assurer que le soutien de la direction a bel et bien un effet direct sur la perception des facteurs de stress et un effet indirect sur les efforts. Pour cette raison, nous le

comparons aux modèles autonome et intermédiaire afin de déterminer lequel des trois modèles convient le mieux au concept du conflit travail-famille. En fait, nous étudions le soutien de la direction de façon globale en regroupant les mesures du soutien émotionnel, évaluatif et informationnel. Ceci concorde avec l'étude de Carlson et Perrewé (1999) et sera fait afin de simplifier les modèles de recherche.

Tout comme l'étude de Carlson et Perrewé (1999), dont les modèles de recherche évaluent globalement le conflit travail-famille, nous décidons de regrouper le CTF et le CFT dans notre étude. Nous savons que les résultats de l'étude de Mesmer-Magnus et Viswesvaran (2005) valident l'existence d'une distinction significative entre les deux directions dudit conflit et que l'ensemble de la littérature favorise l'analyse bidirectionnelle du concept. Malgré tout, comme nous le constatons lors de l'analyse des résultats, il nous est impossible de dissocier le CTF du CFT étant donné, entre autres, le manque de validité discriminante entre certaines dimensions. Il nous aurait cependant semblé important de dissocier les deux directions du conflit puisqu'elles peuvent présenter des effets totalement différents sur la santé organisationnelle. Aussi, bien que l'échelle de mesure du conflit travail-famille nous permet d'analyser chacune des six dimensions du conflit travail-famille séparément, soit le conflit travail-famille / Temps, le conflit travail-famille / Effort, le conflit travail-famille / Comportement, le conflit famille-travail / Temps, le conflit famille-travail / Effort et le conflit famille-travail / Comportement, nous préférons étudier uniquement le conflit travail-famille de façon globale afin de simplifier notre modèle de recherche et nos analyses statistiques déjà complexes.

Nous étudions également spécifiquement les variables antécédentes reliées au stress en milieu de travail. Effectuer une étude sur l'ensemble des variables antécédentes du CTF et du CFT reliées à la famille et au travail s'avère d'une trop grande envergure pour les besoins d'un mémoire et exige l'emploi d'un questionnaire extrêmement long et complexe pour les répondants. Ainsi, nous décidons d'utiliser spécifiquement les variables antécédentes pertinentes communes aux modèles de Frone *et al.* (1997), de Carlson et Perrewé (1999), de Carlson et Kacmar (2000) et de Mesmer-Magnus et Viswesvaran (2005), soit le conflit de rôles, l'ambiguïté de rôle et la surcharge de rôles.

L'objectif de cette recherche étant premièrement de tester les relations directes et indirectes entre les facteurs de stress et le soutien social, nous désirons, par l'entremise de cette recherche, répondre à la question suivante :

- **« L'efficacité du soutien de la direction sur le conflit travail-famille est-elle plus importante en tant que variable antécédente, autonome ou intermédiaire par rapport aux facteurs de stress? »**

Cette question de recherche nous permet de soulever trois hypothèses générales qui s'expriment comme suit :

HA : Le soutien de la direction sera négativement relié au conflit travail-famille par l'intermédiaire des facteurs de stress.

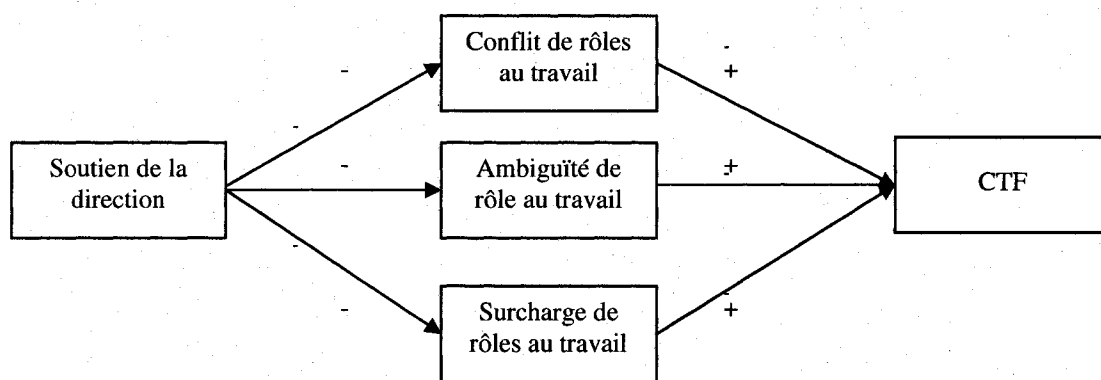
Hb : Le soutien de la direction sera négativement relié au conflit travail-famille et les facteurs de stress seront reliés positivement au conflit travail-famille.

Hc : Les facteurs de stress seront négativement reliés au conflit travail-famille par l'intermédiaire du soutien de la direction.

Afin de développer les modèles de recherche découlant de la question et des hypothèses de recherche précédentes, nous nous basons sur la revue de la littérature. Nos trois modèles de recherche sont : le modèle antécédent, le modèle autonome et le modèle intermédiaire. Ces modèles s'inspirent fortement de la recherche de Carlson et Perrewé (1999).

Tout d'abord, le modèle antécédent illustré à la figure 3.1 correspond à notre premier modèle de recherche. Dans ce modèle, nous supposons que le soutien de la direction influence négativement le conflit de rôles, l'ambiguïté de rôle et la surcharge de rôle au travail. De plus, nous croyons que les facteurs de stress influencent positivement, à leur tour, le conflit travail-famille.

Figure 3.1 – Le modèle antécédent



Les hypothèses spécifiques au modèle de recherche antécédent se lisent donc comme suit :

HA1 : Le soutien de la direction sera négativement relié au conflit de rôles au travail.

HA2 : Le soutien de la direction sera négativement relié à l'ambiguïté de rôle au travail.

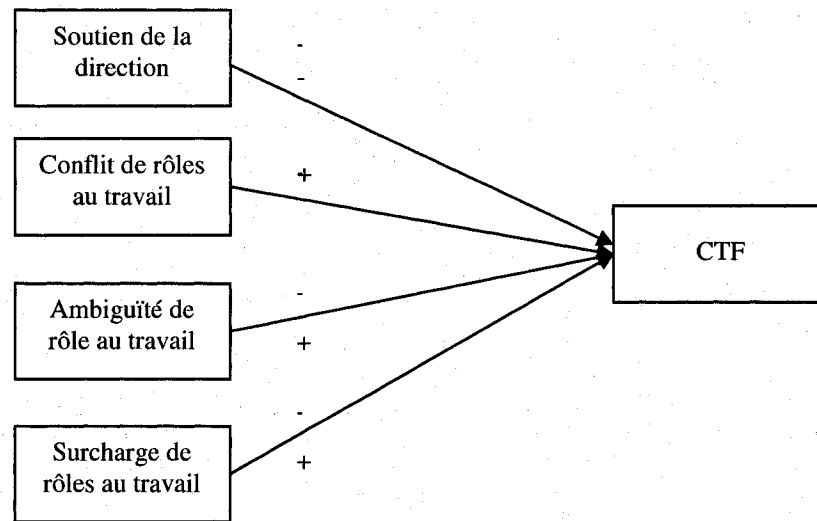
HA3 : Le soutien de la direction sera négativement relié à la surcharge de rôles au travail.

HA4 : Le conflit de rôles au travail sera positivement relié au conflit travail-famille.

HA5 : L'ambiguïté de rôle au travail sera positivement reliée au conflit travail-famille.

HA6 : La surcharge de rôles au travail sera positivement reliée au conflit travail-famille.

Le modèle de recherche autonome représenté à la figure 3.2 constitue notre deuxième modèle de recherche. Tel que l'illustre la figure, nous supposons dans ce modèle que le soutien de la direction et les facteurs de stress sont totalement indépendants. Ainsi, nous croyons que le soutien de la direction influence négativement le conflit travail-famille et que les trois types de facteurs de stress influencent positivement le conflit travail-famille.

Figure 3.2 - Le modèle autonome

Les hypothèses spécifiques au modèle de recherche autonome s'expriment comme suit :

HB1 : Le soutien de la direction sera négativement relié au conflit travail-famille.

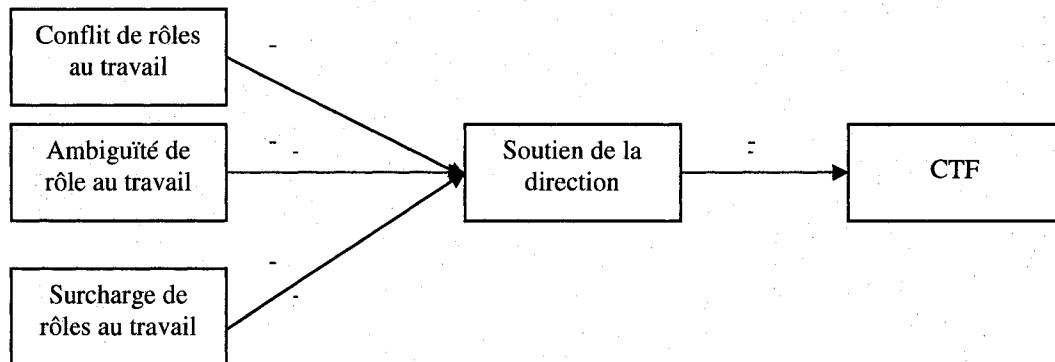
HB2 : Le conflit de rôles au travail sera positivement relié au conflit travail-famille.

HB3 : L'ambiguïté de rôle au travail sera positivement reliée au conflit travail-famille.

HB4 : La surcharge de rôles au travail sera positivement reliée au conflit travail-famille.

La figure 3.3 démontre notre troisième modèle de recherche, soit le modèle intermédiaire. Ici, nous positionnons le soutien de la direction de sorte qu'il joue un rôle intermédiaire entre les facteurs de stress et les deux directions du conflit travail-famille. Ainsi, un individu qui perçoit un stress quelconque ressent dès lors les bénéfices du soutien de la direction afin de diminuer sa perception du conflit travail-famille.

Figure 3.3 - Le modèle intermédiaire



Les hypothèses de recherche spécifiques correspondant à ce modèle se formulent comme suit :

Hc1 : Le conflit de rôles au travail sera négativement relié au soutien de la direction.

Hc2 : L'ambiguïté de rôle au travail sera négativement reliée au soutien de la direction.

Hc3 : La surcharge de rôles au travail sera négativement reliée au soutien de la direction.

Hc4 : Le soutien de la direction sera négativement relié au conflit travail-famille.

Maintenant que nous avons abordé les modèles et les hypothèses en lien avec notre première question de recherche, discutons de la seconde question de recherche.

3.1.2 La deuxième question de recherche

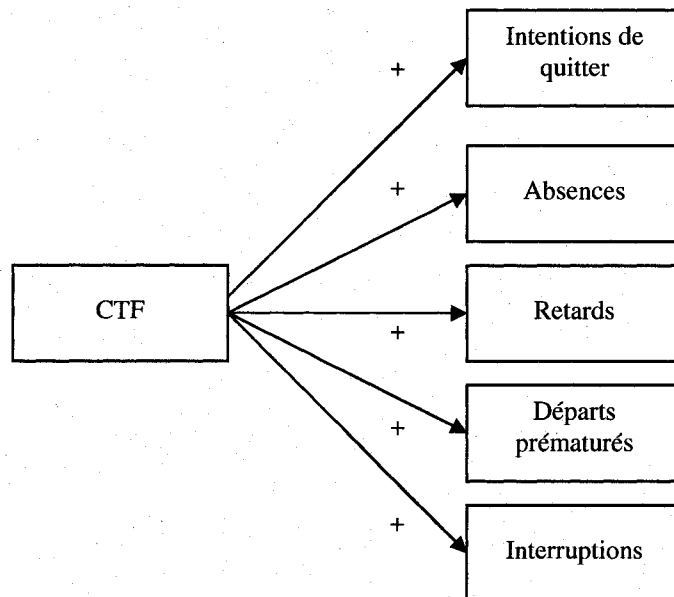
Après avoir déterminé l'emplacement conceptuel du soutien de la direction dans le modèle du conflit travail-famille, nous pouvons compléter l'ensemble du modèle dudit conflit en incorporant certaines variables dépendantes. Ainsi, notre deuxième question de recherche porte sur les variables dépendantes de notre étude, soit celles relatives à la santé organisationnelle. Nous sélectionnons ces variables en fonction de la rareté des études portant sur le sujet. En effet, Hammer *et al.* (2003) mentionnent qu'uniquement trois recherches concernent la question de l'influence du conflit travail-famille sur les comportements de retrait, soient celle de Goff *et al.* (1990), de MacEwen et Barling, (1994) et de Thomas et Ganster (1995). Boyar *et al.* (2003), quant à eux, mentionnent la multitude de recherches traitant des variables dépendantes dudit conflit, mais peu d'entre elles étudient de façon approfondie le retrait organisationnel (Goff, 1990; Netemeyer *et al.*, 1996; Burke, 1998; cités dans Boyar *et al.*, 2003). De plus, Boyar *et al.* (2003) s'inquiètent quant à la généralisation des résultats de ces recherches. Pour ces raisons, nous désirons étudier les effets du conflit travail-famille sur les comportements de retrait et les intentions de quitter l'organisation. La seconde question de recherche se formule comme suit :

- **« Quels sont les impacts du conflit travail-famille sur la santé organisationnelle? »**

Le modèle de recherche comporte donc diverses variables antécédentes pertinentes ainsi que des variables dépendantes très peu considérées jusqu'à ce jour. La figure 3.4

illustre la partie du modèle de recherche concernant les variables dépendantes du conflit travail-famille.

Figure 3.4 – La deuxième partie du modèle de recherche



Ce modèle nous permet ainsi de tester les hypothèses de recherche suivantes :

H_{D1} : Le conflit travail-famille sera positivement relié à l'absentéisme.

H_{D2} : Le conflit travail-famille sera positivement relié aux interruptions subies au travail.

H_{D3} : Le conflit travail-famille sera positivement relié aux départs prématurés du travail.

H_{D4} : Le conflit travail-famille sera positivement relié aux retards au travail.

Hds : Le conflit travail-famille sera positivement relié aux intentions de quitter l'organisation.

Ainsi, nous testons les hypothèses du groupe A, B, C et D afin de répondre à notre problématique de recherche. Pour ce faire, nous utilisons un terrain de recherche bien précis.

3.2 Le terrain de recherche

Dans le cadre de cette recherche, la population visée concerne l'ensemble des infirmières et infirmiers du Centre Hospitalier de l'Université de Sherbrooke (CHUS). Le CHUS comprend deux établissements, soit l'Hôpital Hôtel-Dieu et l'Hôpital de Fleurimont. La sélection de ce groupe d'employés s'est effectuée en collaboration avec la direction du CHUS qui juge important d'évaluer les concepts clés de cette recherche auprès des infirmiers et infirmières. Ce projet de recherche s'accomplit également avec la collaboration du syndicat des infirmiers et infirmières du Québec (FIHQ) du Centre Hospitalier.

Nous avons ciblé l'ensemble des 1 600 infirmiers et infirmières, qu'ils soient célibataires, mariés, parents ou non. En agissant ainsi, nous considérons l'ensemble de la population des travailleurs dans le domaine et controns les failles dans la littérature établie par Boyar *et al.* (2003) qui dénoncent le fait que certaines études en conciliation travail-famille ne considèrent qu'un sous-groupe de la population des travailleurs. Effectivement, plusieurs études exigent que les répondants aient des enfants de moins de 18 ans, aient des enfants vivant à la maison ou aient un conjoint travaillant à titre de

professionnel (Frone *et al.*, 2000; Netemeyer *et al.*, 1996; Higgings *et al.*, 1992; cités dans Boyar *et al.*, 2003).

Après avoir établi le terrain de notre recherche, discutons des méthodes utilisées afin de permettre la collecte des données auprès des infirmiers et infirmières du CHUS.

3.3 La méthode de collecte des données

Afin de maximiser le taux de réponses auprès de la population ciblée, l'équipe de recherche et le Centre Hospitalier ont entrepris plusieurs actions. D'abord, une lettre conjointe de la direction du CHUS et du syndicat affilié à la FIIQ informe l'ensemble des individus quant à l'étude et l'importance de leur participation. Cette lettre est acheminée par la poste directement au domicile des infirmiers et infirmières. Une semaine plus tard, une enveloppe contenant un formulaire de consentement et un questionnaire est envoyée par la poste au domicile des individus. Les sujets reçoivent des indications claires quant aux procédures à suivre et doivent retourner l'outil de recherche et le formulaire de consentement signés dans une enveloppe pré-affranchie destinée directement à l'équipe de recherche. Cette procédure permet de rassurer les répondants quant à la destination de leur colis et la confidentialité des données qu'ils fournissent.

3.3.1 L'échéancier de la collecte des données

Le processus de collecte des données (de la rédaction des lettres au retour des questionnaires) dure quatre mois. Le tout débute en septembre 2005 par la composition

de l'outil de recherche. Par la suite, en janvier 2006, nous enclenchons le processus de rédaction et d'approbation de la lettre conjointe de la direction du CHUS et de la FIIQ ainsi que la demande d'obtention du certificat éthique du Comité en matière d'éthique de la recherche de l'Université de Sherbrooke. À la fin du mois d'avril 2006, le formulaire de consentement est approuvé et nous obtenons le certificat d'éthique (Annexe 1). Le tableau suivant illustre l'échéancier de la collecte des données.

Tableau 3.1- L'échéancier de la collecte des données

Étapes	2005				2006				
	Sep	Oct	Nov	Dec	Jan	Fev	Mar	Avr	Mai
Composition du questionnaire									
Rédaction de la lettre d'introduction									
Obtention du certificat éthique									
Envoi de la lettre d'introduction									
Envoi des questionnaires et formulaires									
Date limite de remise des questionnaires									

Notons également que nous établissons la date limite de remise des questionnaires au 22 mai 2006, mais tolérons des retards jusqu'au 28 mai 2006 dans le but d'augmenter le taux de réponses à l'étude. Nous misons également sur un outil de recherche clair et concis afin d'encourager la participation des répondants.

3.4 L'outil de recherche

Les membres de l'équipe de recherche développent le questionnaire suite à une revue exhaustive des textes scientifiques traitant du conflit travail-famille et du soutien

organisationnel ainsi que des variables antécédentes et dépendantes dudit conflit. Cette revue permet, entre autres, de cibler les variables antécédentes pertinentes au conflit travail-famille et d'identifier les variables dépendantes ayant reçu très peu d'attention de la part des chercheurs dans ce domaine. Nous mesurons chacun de ces concepts grâce à notre outil de recherche.

3.4.1 Le questionnaire

Il est important de noter que notre outil de recherche comporte des échelles, telles que celle du conflit travail-famille, originellement rédigées en langue anglaise que notre équipe de recherche a traduites si d'autres équipes ne l'ont pas déjà fait. Afin de nous assurer de la qualité de notre outil de recherche, nous effectuons un pré-test auprès de 20 personnes de différents niveaux de scolarité et de différents types d'occupations. Nous leur demandons essentiellement de passer en revue l'ensemble du questionnaire et d'identifier les énoncés qu'ils jugent ambigus ou problématiques et de nous communiquer leurs commentaires. Cet exercice nous mène à l'élaboration finale du questionnaire en janvier 2006.

Le questionnaire comporte cinq parties, chacune essentielle à l'accomplissement de cette recherche (Annexe 2). En tout, l'évaluation de l'ensemble des concepts et l'élaboration du profil du répondant nécessitent l'utilisation de 81 énoncés. La durée moyenne pour compléter le questionnaire, qui comporte huit pages, se chiffre à environ 30 minutes. Le questionnaire comporte six (6) sections : (1) l'interface travail-famille, (2) l'emploi, (3) le soutien organisationnel, (4) la santé organisationnelle, (5) les

variables psycho-démographiques et (6) les commentaires et suggestions. Nous jugeons bon de laisser un espace réservé aux commentaires à la fin du questionnaire afin d'acquérir un maximum d'information, et ce, pour les fins du CHUS.

Observons à présent les méthodes utilisées afin de mesurer chacune des variables contenues dans l'étude.

3.5 L'opérationnalisation des variables

Il existe une multitude de façons d'opérationnaliser une variable. Effectivement, plusieurs chercheurs utilisent des échelles divergentes afin de mesurer un même concept. Cette section a pour objectif de justifier l'utilisation des échelles contenues dans le questionnaire, d'informer le lecteur sur la source de l'échelle et de décortiquer les nombreux énoncés formant le questionnaire. Nous divisons donc cette section en fonction des six parties du questionnaire.

3.5.1 L'interface travail-famille (Section 1)

L'échelle du conflit travail-famille utilisée dans le questionnaire permet non seulement la mesure bidirectionnelle du concept, mais également l'évaluation distincte des trois formes d'interférences. Ainsi, l'échelle de Carlson *et al.* (2000) sert à mesurer les six dimensions du conflit travail-famille, soit le conflit travail-famille / Temps, le conflit travail-famille / Effort, le conflit travail-famille / Comportement, le conflit famille-travail / Temps, le conflit famille-travail / Effort et le conflit famille-travail /

Comportement. L'échelle compte 18 énoncés cotés sur une échelle de Likert en six points, allant de (1) « tout à fait en désaccord » à (6) « tout à fait en accord ».

Il est important de spécifier que, malgré le fait que l'échelle utilisée évalue les six dimensions dudit conflit distinctement, nous incorporons uniquement la mesure générale dudit conflit dans la recherche tel que nos modèles de recherche le démontrent. Nous étudions tout de même de façon descriptive chacune des six dimensions. Les énoncés traduits par l'équipe de recherche sont illustrés dans le tableau 3.2.

Tableau 3.2- Les énoncés de l'échelle du conflit travail-famille

Source	Échelle du conflit travail-famille
Carlson <i>et al.</i> (2000)	1. Mon travail m'empêche de participer aux activités familiales plus que je ne le voudrais.
Traduite par l'équipe de recherche	2. Le temps que je dois consacrer à mon travail m'empêche de participer aux activités et aux responsabilités familiales.
	3. Étant donné la quantité de temps que j'investis dans mes responsabilités professionnelles, je dois manquer des activités familiales.
	4. Le temps que je consacre à mes responsabilités familiales interfère souvent avec mes responsabilités liées au travail.
	5. Étant donné le temps que je passe avec ma famille, je ne peux consacrer suffisamment de temps à des activités qui pourraient améliorer ma carrière professionnelle.
	6. La quantité de temps que je dédie à mes responsabilités familiales m'empêche de participer à des activités reliées au travail.
	7. Lorsque je rentre à la maison après une journée de travail, je me sens souvent trop épuisé pour participer aux activités familiales.
	8. Souvent, je suis tellement drainé émotionnellement après une journée de travail que je ne peux pas contribuer à ma vie familiale.
	9. Parfois, en raison des pressions au travail, je me sens trop stressé pour faire les choses que j'aime lorsque je reviens à la maison.
	10. Je suis souvent préoccupé par les questions familiales lorsque je suis au travail.
	11. Étant donné le stress lié aux responsabilités familiales, j'ai de la difficulté à me concentrer au travail.
	12. Les tensions et les inquiétudes de ma vie familiale réduisent souvent ma capacité à faire mon travail.
	13. Les comportements de résolution de problèmes que j'adopte au travail ne m'aident pas à résoudre mes problèmes familiaux.
	14. Les comportements qui sont efficaces et nécessaires pour moi au travail sont inefficaces à la maison.
	15. Les comportements que je manifeste au travail et qui me rendent efficace ne m'aident pas à être un meilleur parent et conjoint.
	16. Les comportements qui fonctionnent pour moi à la maison ne semblent pas efficaces au travail.
	17. Les comportements qui sont efficaces et nécessaires pour moi à la maison sont inefficaces au travail.
	18. Les comportements de résolution de problèmes qui fonctionnent pour moi à la maison semblent inutiles au travail.

Discutons maintenant de la prochaine section du questionnaire qui traite des divers éléments relatifs à l'emploi que les répondants possèdent.

3.5.2 L'emploi (Section 2)

L'évaluation des caractéristiques de l'emploi des répondants s'effectue en deux volets : le profil démographique professionnel et la nature des tâches des répondants. Cette section permet, entre autres, de quantifier et de qualifier le travail des répondants ainsi que de mesurer les facteurs de stress perçus au travail.

3.5.2.1 Le profil démographique professionnel des répondants

Cette section débute par des questions générales portant, par exemple, sur l'établissement dans lequel l'individu travaille, l'ancienneté dans le poste et la catégorie d'occupation. Ces énoncés se formulent comme suit :

- *Dans quel établissement travaillez-vous?*

L'individu doit répondre à cette question en sélectionnant l'un des trois choix suivants : (1) Hôtel-Dieu, (2) Fleurimont et (3) Hôtel-Dieu et Fleurimont.

- *Depuis combien de temps occupez-vous votre emploi actuel?*

L'individu doit répondre à cette question en terme d'années et de mois.

- *À quelle catégorie d'occupation appartenez-vous?*

L'individu doit répondre à cette question en sélectionnant l'un des cinq choix de réponses suivants : (1) infirmier/infirmière, (2) infirmier/infirmière auxiliaire, (3) inhalothérapeute, (4) perfusionniste et (5) puéricultrice.

Viennent ensuite des questions plus spécifiques aux conditions de travail, soit le nombre d'heures travaillées par semaine, les pressions ressenties à effectuer des heures supplémentaires et le type d'horaire de travail. Ces énoncés s'expriment comme suit :

- *En moyenne, combien d'heures par semaine consacrez-vous à votre emploi?*

Les répondants doivent alors quantifier leur travail, et ce, en nombre d'heures.

- *Sentez-vous que l'on fait pression sur vous afin de faire des heures supplémentaires?*

La réponse à cet énoncé comporte six choix variant de (1) « jamais » à (6) « toujours ».

- *Travaillez-vous selon un horaire régulier ou irrégulier? Est-ce de jour, de soir et/ou de nuit? Indiquez la ou les réponses correspondant à votre situation.*

Les répondants doivent d'abord mentionner si leur horaire est régulier ou irrégulier et ensuite s'il est de jour, de soir ou de nuit.

Il est à noter que nous n'incluons pas l'ensemble des énoncés traités dans cette section dans le modèle de recherche. Ces énoncés servent plutôt à établir le profil professionnel des répondants. Il aurait cependant été intéressant d'utiliser les deux derniers énoncés qui proviennent de Simon *et al.* (2005) et qui sont spécifiques au domaine infirmier. En effet, il s'agit de variables déterminantes du conflit travail-

famille selon Simon *et al.* (2005). Toutefois, nous avons plutôt privilégié l'analyse de la nature des tâches.

3.5.2.2 La nature des tâches

La section 2 comporte également des échelles permettant de mesurer différents aspects relatifs à la nature des rôles devant être effectués au travail. Les aspects retenus sont l'ambiguïté de rôle, le conflit de rôles et la surcharge de rôles. L'ambiguïté de rôles se mesure à l'aide de l'échelle de Rizzo *et al.* (1970). Le tableau suivant présente les six énoncés de l'échelle.

Tableau 3.3 - Les énoncés de l'échelle de l'ambiguïté de rôles

Source	Échelle de l'ambiguïté de rôles...
Rizzo <i>et al.</i> (1970) Traduite par Rhnima (2002)	1. Je connais avec exactitude l'autorité que j'ai au travail.
	2. Les objectifs de mon travail sont clairs et bien définis.
	3. Je sais que j'ai organisé mon temps correctement.
	4. Je sais quelles sont mes responsabilités.
	5. Je sais exactement ce qu'on attend de moi.
	6. On m'explique clairement ce que je dois faire.

L'échelle de Rizzo *et al.* (1970) permet également de mesurer le conflit de rôles. Le tableau suivant illustre les sept énoncés de l'échelle de mesure.

Tableau 3.4- Les énoncés de l'échelle du conflit de rôles

Source	Échelle du conflit de rôles...
Rizzo <i>et al.</i> (1970) Traduite par Rhnima (2002)	1. On me dit de faire les choses d'une certaine façon alors que je pense qu'elles devraient être faites autrement.
	2. On m'assigne une tâche sans me donner les moyens de la réaliser.
	3. Je dois enfreindre un règlement ou une politique pour réaliser certaines tâches.
	4. Je travaille avec des personnes qui ont des manières différentes de faire les choses.
	5. Je reçois des demandes contradictoires de plusieurs personnes.
	6. Je fais des choses que certaines personnes approuvent et que d'autres désapprouvent.
	7. Je fais des choses inutiles au travail.

La surcharge de rôles s'évalue, quant à elle, à l'aide de l'échelle développée par Beehr *et al.* (1976) contenant trois énoncés. Nous ajoutons également à cette échelle un énoncé supplémentaire développé par l'équipe de recherche de Guérin *et al.* (1998) dans Rhnima (2002). Le tableau 3.5 présente les énoncés de l'échelle.

Tableau 3.5 - Les énoncés de l'échelle de la surcharge de rôles

Source	Échelle de la surcharge de rôles...
Beehr <i>et al.</i> (1976)	1. J'ai suffisamment de temps pour faire mon travail.
Traduite par Rhnima (2002)	2. La quantité de travail que j'ai à faire est trop élevée pour une seule personne.
Guérin <i>et al.</i> (1998)	3. Les standards de performance dans mon travail sont trop élevés.
	4. Je dois faire trop de choses en même temps.

Les échelles de réponses de l'ensemble des énoncés portant sur les facteurs de stress au travail varient en six points, allant de (1) « tout à fait en désaccord » à (6) « tout à fait en accord ». Observons à présent le contenu de la section 3 du questionnaire.

3.5.3 Le soutien de la direction (Section 3)

Nous évaluons les quatre formes de soutien que peut offrir la direction en terme de conciliation travail-famille, soit le soutien émotionnel, évaluatif, informationnel et instrumental. L'échelle permettant de mesurer le soutien émotionnel dans l'organisation provient de Guérin *et al.* (1998) dans Rhnima (2002). Cette échelle contient quatre énoncés et est décomposée dans le tableau 3.6.

Tableau 3.6 - Les énoncés de l'échelle du soutien émotionnel de la direction

Source	Échelle du soutien émotionnel de la direction...
Guérin <i>et al.</i> (1998)	1. On considère la conciliation travail-famille comme une responsabilité que l'employé doit assumer seul.
	2. On est sensible à la situation des employés qui ont des problèmes d'équilibre travail-famille.
	3. On considère le travail et la famille comme deux mondes séparés.
	4. On accepte qu'un employé puisse s'absenter lorsque les circonstances familiales l'exigent.

Le soutien évaluatif se mesure également grâce à l'échelle de Guérin *et al.* (1998) dans Rhnima (2002). Cette échelle, fortement inspirée de Himle *et al.* (1991) et de Ray et Miller (1994), contient quatre énoncés. Le tableau énumère ces énoncés.

Tableau 3.7 - Les énoncés de l'échelle du soutien évaluatif de la direction

Source	Échelle du soutien évaluatif de la direction...
Guérin <i>et al.</i> (1998)	1. On voit d'un mauvais œil les employés qui accordent beaucoup d'importance à leur vie familiale.
	2. Il est mal vu de se prévaloir de congés parentaux ou de travailler temporairement à temps partiel pour des raisons d'équilibre travail-famille.
	3. On considère les employés qui s'impliquent beaucoup dans leur vie familiale comme des personnes qui ne s'intéressent pas à leur carrière.
	4. On ne fait pas confiance aux employés qui ont des difficultés à équilibrer travail et famille.

L'échelle de cinq énoncés développée par Guérin *et al.* (1996) et par Guérin *et al.* (1998) dans Rhnima (2002) permet la mesure du soutien informationnel. Le tableau 3.8 spécifie les énoncés de cette échelle.

Tableau 3.8 - Les énoncés de l'échelle du soutien informationnel de la direction

Source	Échelle du soutien informationnel de la direction...
Guérin <i>et al.</i> (1996) et Guérin <i>et al.</i> (1998)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Je peux consulter des personnes pour avoir de l'information en matière d'équilibre travail-famille. 2. Il y a des brochures, des dépliants, des vidéos qui expliquent les politiques, les pratiques ou les programmes d'équilibre travail-famille. 3. Les employés peuvent obtenir des informations sur les écoles et les garderies. 4. Il y a des comités chargés des questions d'équilibre travail-famille. 5. Il y a des activités qui valorisent la famille telles que : journée de la famille, journée portes ouvertes aux enfants, activités impliquant les conjoints et les enfants.

Toutes les échelles de réponses permettant l'évaluation du soutien émotionnel, évaluatif et informationnel varient en six points allant de (1) « tout à fait en désaccord » à (6) « tout à fait en accord ».

En ce qui concerne la mesure du soutien instrumental de la direction en matière d'équilibre travail-famille, elle s'effectue selon l'échelle des 20 pratiques élaborée par Guérin *et al.* (1994). Cependant, dans cette étude, nous ne conservons que 11 des 20 énoncés utilisés par ces auteurs. Les énoncés retirés représentent des pratiques peu répandues dans les organisations (aide d'urgence, aide aux personnes à charge et à autonomie réduite, service domestique à accès rapide, horaire à la carte) ou ne conviennent tout simplement pas au secteur de la santé (travail à domicile et horaire flexible). Le tableau 3.9 présente les 11 énoncés de cette échelle.

Tableau 3.9 - Les énoncés de l'échelle du soutien instrumental de la direction

Source	Échelle du soutien instrumental de la direction...
Guérin <i>et al.</i> (1994)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Services de garderie (préscolaire). 2. Services de garde des enfants d'âge scolaire. 3. Aide financière à l'éducation (par exemple, bourses d'études). 4. Services d'information et de référence. 5. Programme d'aide aux employés. 6. Programme de congés pour raisons personnelles (par exemple, 3 jours par année). 7. Aménagement des horaires (par exemple, horaire flexible, partage des tâches). 8. Travail à temps partiel. 9. Aménagement de l'emploi (par exemple, limitation des responsabilités, des déplacements ou des heures supplémentaires). 10. Aide aux familles des employés géographiquement déplacés. 11. Régime d'assurance collective familiale.

Chacun des énoncés ci-dessus comporte deux formes de réponses. Le répondant doit d'abord choisir entre les trois réponses : (1) cette pratique n'existe pas, (2) cette pratique existe, mais je ne l'ai jamais utilisée; (3) cette pratique existe et je l'ai déjà utilisée. Ensuite, si l'individu affirme avoir utilisé cette pratique, il se doit de répondre à la deuxième partie de la question qui consiste à coter sa satisfaction par rapport à la pratique organisationnelle de (1) « tout à fait insatisfait » à (6) « tout à fait satisfait ».

Il est important de mentionner que, malgré le fait que les quatre formes de soutien de la direction soient évaluées pour des fins descriptives, nous choisissons d'étudier globalement le concept dans nos modèles de recherche. De plus, bien que le questionnaire comprenne l'échelle du soutien instrumental de la direction, nous l'excluons de la mesure générale du soutien de la direction puisqu'elle représente une dimension extrêmement complexe à étudier pour les fins d'un mémoire.

Suite à la discussion de l'opérationnalisation des dimensions du soutien de la direction, portons une attention particulière aux échelles utilisées afin de mesurer les variables de la santé organisationnelle.

3.5.4 La santé organisationnelle (Section 4)

L'évaluation de la santé organisationnelle comporte deux parties. Tout d'abord, la mesure des intentions de quitter l'organisation et, par la suite, la mesure des comportements de retrait que manifestent les employés sur le lieu de travail.

3.5.4.1 Les intentions de quitter l'organisation

L'intention de quitter se définit comme l'intensité des intentions d'un employé à quitter son organisation actuelle (Cohen et Freund, 2005). Ce concept se mesure à l'aide de quatre énoncés développés par Cohen et Freund (2005) et traduits par l'équipe de recherche. L'échelle de réponses permettant l'évaluation des intentions de quitter varie en six points allant de (1) « tout à fait en désaccord » à (6) « tout à fait en accord ». Le tableau 3.10 décompose les énoncés de l'échelle de mesure.

Tableau 3.10 - Les énoncés de l'échelle de l'intention de quitter l'organisation

Source	Échelle de l'intention de quitter l'organisation...
Cohen et Freund (2005)	1. D'ici trois ans, je me vois encore travailler pour cette organisation.
	2. J'ai l'intention de quitter mon organisation actuelle.
	3. Il serait fort probable que je demeure au service de cette organisation.
	4. J'aimerais continuer à travailler pour cette organisation encore longtemps.

3.5.4.2 Les comportements de retrait

Cette variable de santé organisationnelle s'évalue selon plusieurs indicateurs : les absences, les retards et les départs prématurés au travail que peuvent manifester les employés ainsi que les interruptions qu'ils peuvent subir dans le but, par exemple, de régler des problèmes liés à leur vie personnelle. Tout d'abord, la mesure des interruptions subies au travail se fait grâce à cette question :

- *Durant les quatre dernières semaines, combien de fois vous êtes-vous fait interrompre ou déranger au travail afin de régler des problèmes liés à votre famille ou à votre vie personnelle?*

Par la suite, un énoncé sert à mesurer chacun des trois autres comportements de retrait, soit les retards, les départs prématurés et les absences. L'échelle de réponses permettant l'évaluation de ces formes de comportements de retrait varie en six points allant de (1) « jamais » à (6) « toujours ». Le tableau suivant illustre cette échelle de mesure.

Tableau 3.11 - Les énoncés de l'échelle des comportements de retrait

Source	Échelle de l'intention de quitter l'organisation...
Hammer <i>et al.</i>	1. J'arrive en retard au travail.
(2003) modifié par	2. Je suis absent pour des problèmes personnels ou familiaux.
Équipe de recherche	3. Je quitte le travail plus tôt que je ne le devrais.

Puisqu'aucun registre organisationnel ne permet de quantifier les retards et les départs prématurés, nous questionnons directement les répondants à ce propos. Ces derniers doivent également rapporter eux-mêmes la fréquence de leurs absences

puisque nous sommes dans l'impossibilité de quantifier précisément le nombre de jours d'absence des répondants par le biais des données organisationnelles étant donné la complexité du processus. La mesure de l'ensemble de ces variables s'inspire de Hammer *et al.* (2003). Passons à présent à l'opérationnalisation des variables psychodémographiques.

3.5.5 Les variables psychodémographiques (Section 5)

Le questionnaire sert également à recueillir plusieurs variables de contrôle. L'âge, le sexe, le statut matrimonial, le nombre de personnes et d'enfants à charge constituent l'ensemble des variables psychodémographiques récoltées dans la recherche. Ces variables nous permettent d'établir le profil socio-démographique des répondants et, pour certaines, nous servent dans nos analyses futures. Nous posons donc les questions suivantes :

- *Quel est votre sexe?*

Le répondant a le choix entre (1) homme et (2) femme.

- *Quel est votre âge?*

Nous invitons le répondant à partager son âge afin que l'on puisse établir un profil.

- *Quel est votre statut matrimonial?*

Quatre choix de réponses s'offrent au répondant : (1) célibataire, (2) marié (légalement ou de fait), (3) divorcé ou séparé et (4) veuf ou veuve.

- *Combien de personnes sont à votre charge (ex : enfants, parents, neveux) et vivent avec vous?*

Le répondant doit mentionner l'ensemble des personnes dont il est responsable et qui vivent sous son toit, qu'elles soient enfants ou adultes.

- *Parmi ces enfants, combien ont moins de 3 ans? Entre 3 et 6 ans? Entre 7 et 12 ans? Entre 13 et 17 ans? Et plus de 18 ans?*

Le répondant doit identifier l'âge des enfants dont il a la charge.

3.5.6 Les commentaires (Section 6)

La dernière section du questionnaire offre la possibilité aux répondants de commenter sur le sujet de l'équilibre travail-famille. Les individus peuvent suggérer quelques améliorations à effectuer, mentionner des points forts déjà mis en pratique ou tout simplement s'exprimer sur leurs expériences de vie. Cette section ne sert qu'à titre informatif et vise à susciter l'apport des employés.

Ainsi, les six sections et 81 énoncés du questionnaire nous aident à évaluer le conflit travail-famille, à établir les conditions de travail du répondant, à quantifier les facteurs de stress au travail, à mesurer le soutien de la direction ainsi qu'à évaluer les comportements de retrait et les intentions du répondant de quitter l'organisation.

3.6 Le type d'analyses effectuées

Afin de mener à terme notre étude, nous utilisons les méthodes d'équations structurelles à l'aide du logiciel AMOS. Cette approche nous permet, entre autres, d'établir le rapport de causalité multiple et d'incorporer les erreurs de mesure directement dans le processus d'estimation. Nous favorisons cette méthode plutôt que l'utilisation des régressions linéaires puisqu'en tenant compte des erreurs de mesure, nous pouvons obtenir des estimations des coefficients de régression beaucoup plus précises (Hair *et al.*, 1998).

Tout d'abord, nous étudions l'ajustement des modèles de mesure de chacun des concepts grâce aux indices de mesure absolus, aux indices de mesure incrémentaux et aux indices de mesure de parcimonie. Les indices absolus, tels que le Chi-Deux, le GFI, l'AGFI et le RMSEA, nous permettent de déterminer si les différents modèles de mesure représentent correctement les données recueillies. Par la suite, les indices incrémentaux mesurent l'amélioration de l'ajustement en comparant le modèle testé à un modèle de base (Roussel *et al.*, 2002). Les indices incrémentaux utilisés dans l'étude sont le NFI (type II) et le CFI (type III). Grâce au Chi-Deux normé, utilisé en tant qu'indice de parcimonie, nous pouvons déceler les modèles de mesure sur-ajustés et sous-ajustés.

Par la suite, nous soumettons chacun des modèles de mesures à des tests de validité convergente et discriminante. La validité convergente permet de mesurer la congruence entre un regroupement d'indicateurs représentant un construit et ce même construit

indépendant issu de la littérature. Afin d'évaluer la validité convergente des dimensions de chaque construit, nous étudions le lien entre les contributions factorielles et les dimensions ainsi que la variance extraite (Fornel et Larker, 1981; cités dans Cadieux, 2004). De plus, nous analysons le Rhô de Joreskog afin d'évaluer la cohérence interne des construits. La validité discriminante, quant à elle, a pour objectif de mesurer à quel point une dimension est suffisamment différente des autres pour être considérée comme un élément distinct. Afin d'évaluer cet aspect, nous comparons les variances partagées entre chaque dimension aux variances extraites de ces mêmes dimensions.

Une fois les modèles de mesure validés au niveau de l'ajustement et des différentes formes de validité, nous sommes en mesure d'élaborer le modèle structurel en spécifiant les relations entre chacun des concepts. L'analyse du modèle structurel nécessite l'étude des contributions factorielles, des corrélations¹, des divers indices d'ajustement préalablement mentionnés et des indices de modification. L'ensemble de ces éléments nous permet de déterminer l'exactitude de notre modèle structurel de recherche et de proposer certaines améliorations.

3.7 En conclusion

En somme, nous testons le modèle de recherche auprès des infirmiers et infirmières du CHUS. Nous sommes donc en mesure d'évaluer les impacts du soutien de la direction sur la relation entre le conflit travail-famille et la santé organisationnelle. Plus précisément, un questionnaire complet comportant des échelles validées et pertinentes

¹ Traduction de : « *loadings* »

permet de mesurer le concept du soutien de la direction, des facteurs de stress, du conflit travail-famille, des intentions de quitter l'organisation et des comportements de retrait. Grâce à l'utilisation de méthodes d'équations structurelles, nous sommes en mesure de procéder à l'évaluation globale du modèle de recherche étudié.

Après avoir révisé les méthodes de recherche utilisées lors de cette étude, observons à présent les différents résultats obtenus par l'ensemble des échelles de mesure.

4.

LES RÉSULTATS DESCRIPTIFS DE L'ENQUÊTE

Ce chapitre décrit essentiellement les données recueillies lors de cette recherche. Nous étudions donc le profil des répondants et plus particulièrement, les caractéristiques socio-démographiques et professionnelles des individus. Par la suite, nous décrivons en détail les résultats obtenus lors de la collecte des données pour les échelles du conflit travail-famille, du soutien de la direction, des facteurs de stress, des intentions de quitter l'organisation et des comportements de retrait.

4.1 Le profil des répondants

Des 1 606 questionnaires distribués, 406 nous ont été retournés dans les délais prescrits. Le taux de réponse se situe ainsi à 25,4%. Grâce à ces questionnaires, nous pouvons étudier le profil des répondants. Plus précisément, nous déterminons les caractéristiques socio-démographiques des répondants, soit le genre, l'âge, le statut et le nombre de personnes à charge. Il nous est également possible d'étudier les caractéristiques professionnelles des répondants, soit l'horaire, l'occupation, le service et le nombre d'heures travaillées par semaine.

4.1.1 Les caractéristiques socio-démographiques des répondants

Tout d'abord, les répondants se composent majoritairement de femmes (89,4%). De plus, l'âge des répondants se situe en moyenne à 39,71 ans. Plus précisément, dans 35,2% des cas, l'âge des individus se chiffre entre 45 et 54 ans. En ce qui concerne le statut matrimonial des répondants, la majorité d'entre eux, soit 67,5%, sont mariés ou conjoints de fait; 18,5 % sont célibataires et 12,1% sont divorcés ou séparés. En moyenne, les répondants affirment avoir 1,28 personnes à charge. En fait, près de 36,5% répondent n'avoir aucune personne à charge, 19,7% une, 26,6% deux, 12,9% trois, 3,5% quatre et 0,5% cinq. Le tableau 4.1 illustre les caractéristiques socio-démographiques des répondants.

Tableau 4.1 - Les caractéristiques socio-démographiques des répondants

Caractéristiques	Valeurs	Fréquence	% avec données manquantes	% sans données manquantes
Genre	Masculin	42	10,3	10,4
	Féminin	363	89,4	89,6
	Données manquantes	1	0,2	
Âge	18-24 ans	39	9,6	9,7
	25-34 ans	100	24,6	25,0
	35-44 ans	103	25,4	25,8
	45-54 ans	143	35,2	35,8
	55 et plus	15	3,7	3,7
	Données manquantes	6	1,5	
Statut matrimonial	Célibataire	75	18,5	18,7
	Marié ou conjoint	274	67,5	68,2
	Divorcé ou séparé	49	12,1	12,2
	Veuf (ve)	4	1,0	1,0
	Données manquantes	4	1,0	
Personne à charge	0 personne	148	36,5	36,6
	1 personne	80	19,7	19,8
	2 personnes	108	26,6	26,7
	3 personnes	52	12,8	12,9
	4 personnes	14	3,4	3,5
	5 personnes	2	0,5	0,5
	Données manquantes	2	0,5	

4.1.2 Les caractéristiques professionnelles des répondants

En ce qui concerne le lieu de travail des répondants, la majorité, soit 64%, travaillent à l'Hôpital de Fleurimont, tandis que 31% travaillent à l'Hôpital Hôtel-Dieu et que 4,4% travaillent aux deux hôpitaux. De plus, la majorité (98%) des répondants occupent un poste d'infirmier ou infirmière et l'ancienneté moyenne des répondants à leur poste actuel se chiffre à 13,05 années. Aussi, la majorité des répondants, soit 76,8%, travaillent selon un horaire régulier. En fait, 36% possèdent un horaire régulier de jour, 24% un horaire régulier de soir et 16,8% un horaire régulier de nuit. Également, 51,9% des répondants travaillent entre 30 et 39 heures par semaine. En effet, en moyenne, les individus travaillent 34,32 heures par semaine avec une médiane se retrouvant à 36,25 heures par semaine. Le tableau 4.2 illustre ces données.

Tableau 4.2 - Les caractéristiques professionnelles des répondants

Caractéristiques	Valeurs	Fréquence	% avec données manquantes	% sans données manquantes
Lieu de travail	Hôtel-Dieu	126	31,0	31,2
	Fleurimont	260	64,0	64,4
	Hôtel-Dieu et Fleurimont	18	4,4	4,5
	Données manquantes	2	0,5	
Occupation	Infirmier (ère)	398	98,0	99,0
	Infirmier (ère) auxiliaire	2	0,5	0,5
	Inhalothérapeute			
	Perfusionniste	2	0,5	0,5
	Puéricultrice			
	Données manquantes	4	1,0	
Horaire de travail	Horaire régulier de jour	146	36,0	36,0
	Horaire régulier de soir	97	23,9	24,0
	Horaire régulier de nuit	68	16,7	16,8
	Horaire régulier rotation jour/soir/nuit	12	2,9	2,9
	Horaire irrégulier de jour	38	9,4	9,4
	Horaire irrégulier de soir	10	2,5	2,5
	Horaire irrégulier de nuit	6	1,5	1,5
	Horaire irrégulier rotation jour/soir/nuit	28	6,9	6,9
	Données manquantes	1	,2	
Heures par semaine	Moins de 20h	8	2,0	2,0
	20-29h	97	23,9	24,4
	30-39h	211	51,9	53,0
	40-49h	77	19,0	19,3
	50h et plus	5	1,2	1,3
	Données manquantes	8	2,0	

Le tableau 4.3 illustre la répartition des infirmiers et infirmières en ce qui a trait au service pour lequel ils ou elles travaillent. Tel que les données le démontrent, une grande partie des répondants se regroupent principalement dans le service des urgences (10,7%), de la maternité (9,6%), des équipes volantes (9,3%) et de la médecine (7,7%).

Tableau 4.3 - La répartition des individus en fonction de leur service

Service	Fréquence	% avec données manquantes	% sans données manquantes
Urgence	39	9,6	10,7
Maternité	35	8,6	9,6
Équipe volante	34	8,4	9,3
Médecine	28	6,9	7,7
Salle d'opération	20	4,9	5,5
Soins Intensifs	19	4,7	5,2
Santé mentale	19	4,7	5,2
Soins int. Chirurgicaux	18	4,4	4,9
Pédiatrie	17	4,2	4,7
SIM	11	2,7	3,0
Néonatalité	10	2,5	2,7
9C-10C	10	2,5	2,7
4C-6C	9	2,2	2,5
Chirurgie	9	2,2	2,5
Clinique externe	8	2,0	2,2
Hémodialyse	8	2,0	2,2
Liste de rappel	7	1,7	1,9
Neuro chirurgie-orthopédie	6	1,5	1,6
5A-5C	6	1,5	1,6
Néonatalogie	5	1,2	1,4
6B	4	1,0	1,1
Cardiologie	4	1,0	1,1
3A-4A	4	1,0	1,1
Soins critiques	3	0,7	0,8
Endoscopie	3	0,7	0,8
Hémodynamie	3	0,7	0,8
Hémato-onco	3	0,7	0,8
Soins palliatifs	3	0,7	0,8
C.R.C	3	0,7	0,8
8C	3	0,7	0,8
Salle de réveil	2	0,5	0,5
Prévention des infections	2	0,5	0,5
6A	2	0,5	0,5
Clinique	1	0,2	0,3
DSIQ	1	0,2	0,3
Pelvi-Pénéologie	1	0,2	0,3
Direction des soins	1	0,2	0,3
Stérilisation	1	0,2	0,3
Néopathologie	1	0,2	0,3
FRSQ	1	0,2	0,3
Données manquantes	42	10,3	

Maintenant que nous connaissons le profil des répondants, poursuivons notre description des données en résumant les résultats obtenus lors de l'évaluation des diverses échelles contenues dans l'outil de mesure.

4.2 L'évaluation des concepts clés

L'enquête permet de mesurer divers concepts satellites au conflit travail-famille abordés dans plusieurs autres recherches. Dans cette section, nous décrivons donc les résultats obtenus pour les échelles de mesure du conflit travail-famille, des facteurs de stress, du soutien de la direction, des intentions de quitter l'organisation et des comportements de retrait au travail.

4.2.1 Les résultats de l'évaluation du conflit travail-famille

L'évaluation du conflit travail-famille auprès des infirmiers et infirmières du CHUS fait ressortir quelques éléments intéressants. Nous abordons ainsi les résultats obtenus pour chacune des six dimensions dudit conflit afin de mieux cerner la perception du conflit travail-famille des répondants.

En ce qui concerne le conflit travail-famille en fonction du temps, il est possible de constater que la grande majorité des répondants croient que le temps qu'ils consacrent à leur travail interfère avec leur vie familiale. Par exemple, 52,7% des individus répondent « assez en accord » ou « tout à fait en accord » à l'énoncé : « Mon travail m'empêche de participer aux activités familiales plus que je ne le voudrais. » En ce qui concerne le conflit famille-travail en fonction du temps, les répondants semblent

quelque peu en désaccord avec le fait que leur famille interfère avec leur travail. Par exemple, 38,4% d'entre eux se disent « assez en désaccord » ou « tout à fait en désaccord » avec l'énoncé : « Étant donné le temps que je passe avec ma famille, je ne peux consacrer suffisamment de temps à des activités qui pourraient améliorer ma carrière. » Le tableau 4.4 illustre les résultats obtenus lors de l'évaluation du conflit travail-famille et famille-travail en fonction du temps.

Tableau 4.4 - Les résultats de l'évaluation du conflit travail-famille / Temps

Énoncés	Valeurs	Fréquence	% avec données manquantes	% sans données manquantes
CONFLIT TRAVAIL-FAMILLE				
Mon travail m'empêche de participer aux activités familiales plus que je ne le voudrais.	(1) Tout à fait en désaccord	23	5,7	5,7
	(2) Assez en désaccord	28	6,9	6,9
	(3) Un peu en désaccord	23	5,7	5,7
	(4) Un peu en accord	116	28,6	28,7
	(5) Assez en accord	126	31,0	31,2
	(6) Tout à fait en accord	88	21,7	21,8
	Données manquantes	2	0,5	
Le temps que je dois consacrer à mon travail m'empêche de participer aux activités et aux responsabilités familiales.	(1) Tout à fait en désaccord	30	7,4	7,5
	(2) Assez en désaccord	51	12,6	12,7
	(3) Un peu en désaccord	47	11,6	11,7
	(4) Un peu en accord	143	35,2	35,6
	(5) Assez en accord	91	22,4	22,6
	(6) Tout à fait en accord	40	9,9	10,0
	Données manquantes	4	1,0	
Étant donné la quantité de temps que j'investis dans mes responsabilités professionnelles, je dois manquer des activités familiales.	(1) Tout à fait en désaccord	29	7,1	7,2
	(2) Assez en désaccord	43	10,6	10,6
	(3) Un peu en désaccord	39	9,6	9,7
	(4) Un peu en accord	119	29,3	29,5
	(5) Assez en accord	108	26,6	26,7
	(6) Tout à fait en accord	66	16,3	16,3
	Données manquantes	2	0,5	
CONFLIT FAMILLE-TRAVAIL				
Le temps que je consacre à mes responsabilités familiales interfère souvent avec mes responsabilités liées au travail.	(1) Tout à fait en désaccord	79	19,5	19,6
	(2) Assez en désaccord	94	23,2	23,3
	(3) Un peu en désaccord	82	20,2	20,3
	(4) Un peu en accord	84	20,7	20,8
	(5) Assez en accord	49	12,1	12,2
	(6) Tout à fait en accord	15	3,7	3,7
	Données manquantes	3	0,7	
Étant donné le temps que je passe avec ma famille, je ne peux consacrer suffisamment de temps à des activités qui pourraient améliorer ma carrière.	(1) Tout à fait en désaccord	76	18,7	18,8
	(2) Assez en désaccord	80	19,7	19,8
	(3) Un peu en désaccord	59	14,5	14,6
	(4) Un peu en accord	73	18,0	18,1
	(5) Assez en accord	83	20,4	20,5
	(6) Tout à fait en accord	33	8,1	8,2
	Données manquantes	2	0,5	
La quantité de temps que je dédie à mes responsabilités familiales m'empêche de participer à des activités reliées au travail.	(1) Tout à fait en désaccord	76	18,7	18,9
	(2) Assez en désaccord	86	21,2	21,3
	(3) Un peu en désaccord	75	18,5	18,6
	(4) Un peu en accord	87	21,4	21,6
	(5) Assez en accord	59	14,5	14,6
	(6) Tout à fait en accord	20	4,9	5,0
	Données manquantes	3	0,7	

En ce qui concerne le conflit travail-famille en fonction de l'effort, il est possible de constater qu'en général, les répondants croient de façon plus ou moins modérée que l'effort qu'ils consacrent à leur travail interfère avec leur vie familiale. Par exemple, 50,2% des individus répondent « assez en accord » ou « tout à fait en accord » à l'énoncé : « Lorsque je rentre à la maison après une journée de travail, je me sens souvent trop épuisé pour participer aux activités familiales. » Par contre, 29% des répondants sont « assez en désaccord » ou « tout à fait en désaccord » avec l'énoncé : « Souvent, je suis tellement drainé émotionnellement après une journée de travail que je ne peux pas contribuer à ma vie familiale. » En ce qui a trait au conflit famille-travail en fonction de l'effort, les répondants semblent en désaccord avec le fait que les efforts qu'ils fournissent en lien avec leur vie familiale interfèrent avec leur travail. Par exemple, plus de 60% des répondants se disent « assez en désaccord » ou « tout à fait en désaccord » avec le fait que leur vie familiale puisse réduire leur niveau de concentration ou atténuer leur capacité au travail. Le tableau 4.5 illustre les résultats obtenus lors de l'évaluation du conflit travail-famille et famille-travail en fonction de l'effort.

Tableau 4.5 - Les résultats de l'évaluation du conflit travail-famille / Efforts

Énoncés	Valeurs	Fréquence	% avec données manquantes	% sans données manquantes
CONFLIT TRAVAIL-FAMILLE				
Lorsque je rentre à la maison après une journée de travail, je me sens souvent trop épuisé pour participer aux activités familiales.	(1) Tout à fait en désaccord (2) Assez en désaccord (3) Un peu en désaccord (4) Un peu en accord (5) Assez en accord (6) Tout à fait en accord Données manquantes	20 25 37 112 139 66 7	4,9 6,2 9,1 27,6 34,2 16,3 1,7	5,0 6,3 9,3 28,1 34,8 16,5
Souvent, je suis tellement drainé émotionnellement après une journée de travail que je ne peux pas contribuer à ma vie familiale.	(1) Tout à fait en désaccord (2) Assez en désaccord (3) Un peu en désaccord (4) Un peu en accord (5) Assez en accord (6) Tout à fait en accord Données manquantes	44 74 55 128 64 37 4	10,8 18,2 13,5 31,5 15,8 9,1 1,0	10,9 18,4 13,7 31,8 15,9 9,2
Parfois, en raison des pressions au travail, je me sens trop stressé pour faire les choses que j'aime lorsque je reviens à la maison.	(1) Tout à fait en désaccord (2) Assez en désaccord (3) Un peu en désaccord (4) Un peu en accord (5) Assez en accord (6) Tout à fait en accord Données manquantes	47 56 57 95 91 55 5	11,6 13,8 14,0 23,4 22,4 13,5 1,2	11,7 14,0 14,2 23,7 22,7 13,7
CONFLIT FAMILLE-TRAVAIL				
Je suis souvent préoccupé par les questions familiales lorsque je suis au travail.	(1) Tout à fait en désaccord (2) Assez en désaccord (3) Un peu en désaccord (4) Un peu en accord (5) Assez en accord (6) Tout à fait en accord Données manquantes	76 107 76 102 31 11 3	18,7 26,4 18,7 25,1 7,6 2,7 0,7	18,9 26,6 18,9 25,3 7,7 2,7 100,0
Étant donné le stress lié aux responsabilités familiales, j'ai de la difficulté à me concentrer au travail.	(1) Tout à fait en désaccord (2) Assez en désaccord (3) Un peu en désaccord (4) Un peu en accord (5) Assez en accord (6) Tout à fait en accord Données manquantes	130 136 76 45 12 5 2	32,0 33,5 18,7 11,1 3,0 1,2 0,5	32,2 33,7 18,8 11,1 3,0 1,2
Les tensions et les inquiétudes de ma vie familiale réduisent souvent ma capacité à faire mon travail.	(1) Tout à fait en désaccord (2) Assez en désaccord (3) Un peu en désaccord (4) Un peu en accord (5) Assez en accord (6) Tout à fait en accord Données manquantes	157 141 64 28 12 2 2	38,7 34,7 15,8 6,9 3,0 0,5 0,5	38,9 34,9 15,8 6,9 3,0 ,5

En ce qui concerne le conflit travail-famille en fonction des comportements, les répondants semblent ne pas percevoir une interférence entre leur travail et leur vie familiale au niveau de l'incompatibilité des comportements. En effet, la grande majorité des répondants semblent modérément ou fortement en désaccord avec les six énoncés évaluant le conflit travail-famille et famille-travail en fonction des comportements. Par exemple, 49,2% des répondants se disent « tout à fait en désaccord » ou « assez en désaccord » avec l'énoncé « Les comportements de résolutions de problèmes que j'adopte au travail ne m'aident pas à résoudre mes problèmes familiaux ». Le tableau 4.6 présente les résultats de l'évaluation du conflit travail-famille en fonction des comportements.

**Tableau 4.6 - Les résultats de l'évaluation du conflit travail-famille /
Comportements**

Énoncés	Valeurs	Fréquence	% avec données manquantes	% sans données manquantes
CONFLIT TRAVAIL-FAMILLE				
Les comportements de résolutions de problèmes que j'adopte au travail ne m'aident pas à résoudre mes problèmes familiaux.	(1) Tout à fait en désaccord	98	24,1	24,6
	(2) Assez en désaccord	102	25,1	25,6
	(3) Un peu en désaccord	71	17,5	17,8
	(4) Un peu en accord	64	15,8	16,0
	(5) Assez en accord	39	9,6	9,8
	(6) Tout à fait en accord	25	6,2	6,3
	Données manquantes	7	1,7	
Les comportements qui sont efficaces et nécessaires pour moi au travail sont inefficaces à la maison.	(1) Tout à fait en désaccord	102	25,1	25,6
	(2) Assez en désaccord	109	26,8	27,3
	(3) Un peu en désaccord	82	20,2	20,6
	(4) Un peu en accord	59	14,5	14,8
	(5) Assez en accord	30	7,4	7,5
	(6) Tout à fait en accord	17	4,2	4,3
	Données manquantes	7	1,7	
Les comportements que je manifeste au travail et qui me rendent efficace ne m'aident pas à être un meilleur parent ou conjoint.	(1) Tout à fait en désaccord	86	21,2	21,7
	(2) Assez en désaccord	100	24,6	25,3
	(3) Un peu en désaccord	77	19,0	19,4
	(4) Un peu en accord	67	16,5	16,9
	(5) Assez en accord	34	8,4	8,6
	(6) Tout à fait en accord	32	7,9	8,1
	Données manquantes	10	2,5	
CONFLIT FAMILLE-TRAVAIL				
Les comportements qui fonctionnent pour moi à la maison ne semblent pas efficaces au travail.	(1) Tout à fait en désaccord	105	25,9	26,5
	(2) Assez en désaccord	104	25,6	26,3
	(3) Un peu en désaccord	95	23,4	24,0
	(4) Un peu en accord	52	12,8	13,1
	(5) Assez en accord	25	6,2	6,3
	(6) Tout à fait en accord	15	3,7	3,8
	Données manquantes	10	2,5	
Les comportements qui sont efficaces et nécessaires pour moi à la maison sont inefficaces au travail.	(1) Tout à fait en désaccord	109	26,8	27,7
	(2) Assez en désaccord	108	26,6	27,4
	(3) Un peu en désaccord	85	20,9	21,6
	(4) Un peu en accord	55	13,5	14,0
	(5) Assez en accord	22	5,4	5,6
	(6) Tout à fait en accord	15	3,7	3,8
	Données manquantes	12	3,0	
Les comportements de résolution de problèmes qui fonctionnent pour moi à la maison semblent inutiles au travail.	(1) Tout à fait en désaccord	107	26,4	26,9
	(2) Assez en désaccord	99	24,4	24,9
	(3) Un peu en désaccord	97	23,9	24,4
	(4) Un peu en accord	54	13,3	13,6
	(5) Assez en accord	25	6,2	6,3
	(6) Tout à fait en accord	16	3,9	4,0
	Données manquantes	8	2,0	

Ainsi, suite à l'évaluation dudit conflit nous constatons que les répondants perçoivent un niveau de conflit travail-famille relativement élevé en ce qui concerne le temps et les efforts qu'ils doivent investir. Cependant, les niveaux de conflit famille-travail perçus, et ce, pour trois formes d'incompatibilité, semblent relativement faibles. Poursuivons l'analyse des résultats avec l'étude des trois formes de facteurs de stress au travail.

4.2.2 Les résultats de l'évaluation des facteurs de stress au travail

L'évaluation des facteurs de stress au travail comporte trois volets distincts : l'ambiguïté de rôle, le conflit de rôles et la surcharge de rôles. Les résultats obtenus nous permettent donc d'établir l'ampleur du stress au travail que perçoivent les répondants.

Tel que l'illustre le tableau 4.7, la grande majorité des répondants ne ressentent pas ou très peu d'ambiguïté au niveau des rôles qu'ils doivent accomplir au travail. En effet, 69,7% des individus affirment être « assez en accord » ou « tout à fait en accord » avec l'énoncé : « Je connais avec exactitude l'autorité que j'ai au travail » et 76,6% d'entre eux assurent être « assez en accord » ou « tout à fait en accord » avec l'énoncé : « Je sais exactement ce qu'on attend de moi. »

Tableau 4.7 - Résultats de l'évaluation de l'ambiguïté de rôle au travail

Énoncés	Valeurs	Fréquence	% avec données manquantes	% sans données manquantes
Je connais avec exactitude l'autorité que j'ai au travail.	(1) Tout à fait en désaccord	4	1,0	1,0
	(2) Assez en désaccord	18	4,4	4,4
	(3) Un peu en désaccord	23	5,7	5,7
	(4) Un peu en accord	77	19,0	19,0
	(5) Assez en accord	184	45,3	45,4
	(6) Tout à fait en accord	99	24,4	24,4
	Données manquantes	1	0,2	
Les objectifs de mon travail sont clairs et bien définis.	(1) Tout à fait en désaccord	3	0,7	,7
	(2) Assez en désaccord	12	3,0	3,0
	(3) Un peu en désaccord	32	7,9	7,9
	(4) Un peu en accord	52	12,8	12,8
	(5) Assez en accord	191	47,0	47,2
	(6) Tout à fait en accord	115	28,3	28,4
	Données manquantes	1	0,2	
Je sais que j'ai organisé mon temps correctement.	(1) Tout à fait en désaccord	4	1,0	1,0
	(2) Assez en désaccord	2	0,5	,5
	(3) Un peu en désaccord	14	3,4	3,5
	(4) Un peu en accord	40	9,9	10,0
	(5) Assez en accord	210	51,7	52,2
	(6) Tout à fait en accord	132	32,5	32,8
	Données manquantes	4	1,0	
Je sais quelles sont mes responsabilités.	(1) Tout à fait en désaccord	2	0,5	,5
	(2) Assez en désaccord	3	0,7	,7
	(3) Un peu en désaccord	7	1,7	1,7
	(4) Un peu en accord	21	5,2	5,2
	(5) Assez en accord	171	42,1	42,3
	(6) Tout à fait en accord	200	49,3	49,5
	Données manquantes	2	0,5	
Je sais exactement ce qu'on attend de moi.	(1) Tout à fait en désaccord	5	1,2	1,3
	(2) Assez en désaccord	5	1,2	1,3
	(3) Un peu en désaccord	28	6,9	7,0
	(4) Un peu en accord	51	12,6	12,8
	(5) Assez en accord	164	40,4	41,0
	(6) Tout à fait en accord	147	36,2	36,8
	Données manquantes	6	1,5	
On m'explique clairement ce que je dois faire.	(1) Tout à fait en désaccord	10	2,5	2,5
	(2) Assez en désaccord	19	4,7	4,7
	(3) Un peu en désaccord	43	10,6	10,7
	(4) Un peu en accord	72	17,7	18,0
	(5) Assez en accord	171	42,1	42,6
	(6) Tout à fait en accord	86	21,2	21,4
	Données manquantes	5	1,2	

Tel que l'illustre le tableau 4.8, la majorité des répondants semblent percevoir peu de conflit de rôles dans leur travail. Cependant, quelques énoncés laissent croire le

contraire. En effet, près de 50% des individus affirment être « assez en accord » ou « tout à fait en accord » avec l'énoncé : « Je travaille avec des personnes qui ont des manières différentes de faire les choses. » De plus, 41,8% des répondants présentent une perception plutôt neutre en ce qui concerne l'énoncé « On me dit de faire les choses d'une certaine façon alors que je pense qu'elles devraient être faites autrement ».

Tableau 4.8 - Les résultats de l'évaluation du conflit de rôles au travail

Énoncés	Valeurs	Fréquence	% avec données manquantes	% sans données manquantes
On me dit de faire les choses d'une certaine façon alors que je pense qu'elles devraient être faites autrement.	(1) Tout à fait en désaccord	54	13,3	13,4
	(2) Assez en désaccord	100	24,6	24,8
	(3) Un peu en désaccord	68	16,7	16,8
	(4) Un peu en accord	101	24,9	25,0
	(5) Assez en accord	61	15,0	15,1
	(6) Tout à fait en accord	20	4,9	5,0
	Données manquantes	2	0,5	
On m'assigne une tâche sans me donner les moyens de la réaliser.	(1) Tout à fait en désaccord	72	17,7	17,8
	(2) Assez en désaccord	110	27,1	27,2
	(3) Un peu en désaccord	48	11,8	11,9
	(4) Un peu en accord	99	24,4	24,4
	(5) Assez en accord	52	12,8	12,8
	(6) Tout à fait en accord	24	5,9	5,9
	Données manquantes	1	0,2	
Je dois enfreindre un règlement ou une politique pour réaliser certaines tâches.	(1) Tout à fait en désaccord	184	45,3	45,4
	(2) Assez en désaccord	116	28,6	28,6
	(3) Un peu en désaccord	35	8,6	8,6
	(4) Un peu en accord	43	10,6	10,6
	(5) Assez en accord	14	3,4	3,5
	(6) Tout à fait en accord	13	3,2	3,2
	Données manquantes	1	0,2	
Je travaille avec des personnes qui ont des manières différentes de faire les choses.	(1) Tout à fait en désaccord	16	3,9	4,0
	(2) Assez en désaccord	49	12,1	12,1
	(3) Un peu en désaccord	26	6,4	6,4
	(4) Un peu en accord	112	27,6	27,7
	(5) Assez en accord	103	25,4	25,4
	(6) Tout à fait en accord	99	24,4	24,4
	Données manquantes	1	0,2	

Énoncés	Valeurs	Fréquence	% avec données manquantes	% sans données manquantes
Je reçois des demandes contradictoires de plusieurs personnes.	(1) Tout à fait en désaccord	73	18,0	18,0
	(2) Assez en désaccord	128	31,5	31,6
	(3) Un peu en désaccord	57	14,0	14,1
	(4) Un peu en accord	77	19,0	19,0
	(5) Assez en accord	42	10,3	10,4
	(6) Tout à fait en accord	27	6,7	6,7
	Données manquantes	2	0,5	
Je fais des choses que certaines personnes approuvent et que d'autres désapprouvent.	(1) Tout à fait en désaccord	70	17,2	17,3
	(2) Assez en désaccord	96	23,6	23,8
	(3) Un peu en désaccord	50	12,3	12,4
	(4) Un peu en accord	90	22,2	22,3
	(5) Assez en accord	68	16,7	16,8
	(6) Tout à fait en accord	30	7,4	7,4
	Données manquantes	2	0,5	
Je fais des choses inutiles au travail.	(1) Tout à fait en désaccord	159	39,2	39,3
	(2) Assez en désaccord	98	24,1	24,2
	(3) Un peu en désaccord	30	7,4	7,4
	(4) Un peu en accord	54	13,3	13,3
	(5) Assez en accord	37	9,1	9,1
	(6) Tout à fait en accord	26	6,4	6,4
	Données manquantes	2	0,5	

Le tableau 4.9 démontre les résultats de la mesure de la surcharge de rôles au travail. Il est possible de constater qu'en général, les résultats obtenus lors de l'évaluation de la perception de la surcharge de rôles des répondants laissent croire que ce facteur de stress semble relativement présent dans le quotidien des répondants. Effectivement, uniquement 20,4% se disent un peu, assez ou tout à fait en désaccord avec l'énoncé suivant : « Je dois faire trop de choses en même temps. »

Tableau 4.9 - Les résultats de l'évaluation de la surcharge de rôles au travail

Énoncés	Valeurs	Fréquence	% avec données manquantes	% sans données manquantes
J'ai suffisamment de temps pour faire mon travail.	(1) Tout à fait en désaccord	73	18,0	18,1
	(2) Assez en désaccord	87	21,4	21,5
	(3) Un peu en désaccord	93	22,9	23,0
	(4) Un peu en accord	46	11,3	11,4
	(5) Assez en accord	87	21,4	21,5
	(6) Tout à fait en accord	18	4,4	4,5
	Données manquantes	2	0,5	
La quantité de travail que j'ai à faire est trop élevée pour une seule personne.	(1) Tout à fait en désaccord	21	5,2	5,2
	(2) Assez en désaccord	57	14,0	14,1
	(3) Un peu en désaccord	57	14,0	14,1
	(4) Un peu en accord	108	26,6	26,7
	(5) Assez en accord	86	21,2	21,3
	(6) Tout à fait en accord	75	18,5	18,6
	Données manquantes	2	0,5	
Les standards de performance dans mon travail sont trop élevés.	(1) Tout à fait en désaccord	53	13,1	13,1
	(2) Assez en désaccord	70	17,2	17,3
	(3) Un peu en désaccord	65	16,0	16,1
	(4) Un peu en accord	89	21,9	22,0
	(5) Assez en accord	80	19,7	19,8
	(6) Tout à fait en accord	47	11,6	11,6
	Données manquantes	2	0,5	
Je dois faire trop de choses en même temps.	(1) Tout à fait en désaccord	14	3,4	3,5
	(2) Assez en désaccord	34	8,4	8,4
	(3) Un peu en désaccord	35	8,6	8,6
	(4) Un peu en accord	107	26,4	26,4
	(5) Assez en accord	128	31,5	31,6
	(6) Tout à fait en accord	87	21,4	21,5
	Données manquantes	1	0,2	

Ainsi, d'après les données récoltées lors de l'évaluation des facteurs de stress au travail, nous sommes en mesure d'affirmer que les répondants n'expérimentent pas réellement d'ambiguïté de rôle au travail. De plus, de très faibles niveaux de conflits de rôles au travail sont perçus par les individus. Par ailleurs, les résultats obtenus confirment le fait que les répondants ressentent un niveau assez élevé de surcharge de rôles au travail. Poursuivons notre analyse en portant notre attention sur le soutien de la direction.

4.2.3 Les résultats de l'évaluation du soutien de la direction

L'évaluation du soutien de la direction s'effectue en quatre volets. Nous mesurons d'abord les soutiens émotionnel et évaluatif et ensuite les soutiens informationnel et instrumental. Les données cumulées pour chacune des dimensions du soutien de la direction nous permettent ainsi de faire une meilleure évaluation de ce concept.

Le tableau 4.10 illustre les résultats de l'évaluation du soutien émotionnel de la direction. Ces données nous démontrent que la majorité des répondants semblent percevoir peu de soutien émotionnel de la part de la direction. En effet, l'ensemble des énoncés de l'échelle illustre ce phénomène. Par exemple, 44,8% affirment être « assez en désaccord » ou « tout à fait en désaccord » avec l'affirmation suivante : « On accepte qu'un employé puisse s'absenter lorsque les circonstances familiales l'exigent. » Ainsi, nous pouvons affirmer que le soutien émotionnel fourni par la direction présente des résultats relativement faibles. Par contre, la direction semble tout de même démontrer une certaine ouverture en ce qui concerne les absences dues à des circonstances familiales.

Tableau 4.10 – Les résultats de l'évaluation du soutien émotionnel de la direction

Énoncés	Valeurs	Fréquence	% avec données manquantes	% sans données manquantes
On considère la conciliation travail-famille comme une responsabilité que l'employé doit assumer seul.	(1) Tout à fait en désaccord	22	5,4	5,5
	(2) Assez en désaccord	36	8,9	9,1
	(3) Un peu en désaccord	34	8,4	8,6
	(4) Un peu en accord	48	11,8	12,1
	(5) Assez en accord	119	29,3	30,0
	(6) Tout à fait en accord	137	33,7	34,5
	Données manquantes	10	2,5	
On est sensible à la situation des employés qui ont des problèmes d'équilibre travail-famille.	(1) Tout à fait en désaccord	80	19,7	20,2
	(2) Assez en désaccord	102	25,1	25,8
	(3) Un peu en désaccord	50	12,3	12,6
	(4) Un peu en accord	93	22,9	23,5
	(5) Assez en accord	60	14,8	15,2
	(6) Tout à fait en accord	11	2,7	2,8
	Données manquantes	10	2,5	
On considère le travail et la famille comme deux mondes séparés.	(1) Tout à fait en désaccord	11	2,7	2,8
	(2) Assez en désaccord	23	5,7	5,8
	(3) Un peu en désaccord	33	8,1	8,3
	(4) Un peu en accord	71	17,5	17,8
	(5) Assez en accord	120	29,6	30,2
	(6) Tout à fait en accord	140	34,5	35,2
	Données manquantes	8	2,0	
On accepte qu'un employé puisse s'absenter lorsque les circonstances familiales l'exigent.	(1) Tout à fait en désaccord	33	8,1	8,3
	(2) Assez en désaccord	64	15,8	16,2
	(3) Un peu en désaccord	39	9,6	9,8
	(4) Un peu en accord	121	29,8	30,6
	(5) Assez en accord	102	25,1	25,8
	(6) Tout à fait en accord	37	9,1	9,3
	Données manquantes	10	2,5	

Le tableau 4.11 explique les résultats de l'évaluation du soutien évaluatif de la direction. Tel que les données le démontrent, la perception des répondants quant à l'existence de cette dimension du soutien de la direction semble partagée dans l'organisation. Par exemple, 41,6% des répondants semblent « assez en désaccord » ou « tout à fait en désaccord » avec l'affirmation : « On ne fait pas confiance aux employés qui ont des difficultés à équilibrer travail et famille ». Par contre, uniquement 30,1% des répondants affirment être « assez en accord » ou « tout à fait en accord » avec

l'énoncé suivant : « On voit d'un mauvais oeil les employés qui accordent beaucoup d'importance à leur vie familiale. »

Tableau 4.11 - Les résultats de l'évaluation du soutien évaluatif de la direction

Énoncés	Valeurs	Fréquence	% avec données manquantes	% sans données manquantes
On voit d'un mauvais oeil les employés qui accordent beaucoup d'importance à leur vie familiale.	(1) Tout à fait en désaccord	45	11,1	11,4
	(2) Assez en désaccord	71	17,5	18,0
	(3) Un peu en désaccord	78	19,2	19,7
	(4) Un peu en accord	79	19,5	20,0
	(5) Assez en accord	81	20,0	20,5
	(6) Tout à fait en accord	41	10,1	10,4
	Données manquantes	11	2,7	
Il est mal vu de se prévaloir de congés parentaux ou de travailler temporairement à temps partiel pour des raisons d'équilibre travail-famille.	(1) Tout à fait en désaccord	79	19,5	19,8
	(2) Assez en désaccord	108	26,6	27,1
	(3) Un peu en désaccord	67	16,5	16,8
	(4) Un peu en accord	69	17,0	17,3
	(5) Assez en accord	53	13,1	13,3
	(6) Tout à fait en accord	22	5,4	5,5
	Données manquantes	8	2,0	
On considère les employés qui s'impliquent beaucoup dans leur vie familiale comme des personnes qui ne s'intéressent pas à leur carrière.	(1) Tout à fait en désaccord	72	17,7	18,1
	(2) Assez en désaccord	86	21,2	21,6
	(3) Un peu en désaccord	70	17,2	17,6
	(4) Un peu en accord	81	20,0	20,4
	(5) Assez en accord	57	14,0	14,3
	(6) Tout à fait en accord	32	7,9	8,0
	Données manquantes	8	2,0	
On ne fait pas confiance aux employés qui ont des difficultés à équilibrer travail et famille.	(1) Tout à fait en désaccord	61	15,0	15,6
	(2) Assez en désaccord	108	26,6	27,6
	(3) Un peu en désaccord	77	19,0	19,6
	(4) Un peu en accord	93	22,9	23,7
	(5) Assez en accord	34	8,4	8,7
	(6) Tout à fait en accord	19	4,7	4,8
	Données manquantes	14	3,4	

En ce qui concerne le soutien informationnel de la direction, le tableau 4.12 présente les résultats de la mesure de cette dimension. Les données recueillies démontrent que les répondants perçoivent très peu de soutien informationnel de la part de la direction de l'organisation. En effet, la grande majorité des répondants répondent

par la négative à l'ensemble des énoncés de l'échelle de mesure. Par exemple, 69,7% des répondants se disent « assez en désaccord » ou « tout à fait en désaccord » avec l'énoncé : « Il y a des brochures, des dépliants, des vidéos qui expliquent les politiques, les pratiques ou les programmes d'équilibre travail-famille » tandis que 73,8% affirment être « assez en désaccord » ou « tout à fait en désaccord » avec l'énoncé : « Il y a des activités qui valorisent la famille telles que : journée de la famille, journée portes ouvertes aux enfants, activités impliquant les conjoints et les enfants. »

Tableau 4.12 – Les résultats de l'évaluation du soutien informationnel de la direction

Énoncés	Valeurs	Fréquence	% avec données manquantes	% sans données manquantes
Je peux consulter des personnes pour avoir de l'information en matière d'équilibre travail-famille.	(1) Tout à fait en désaccord	108	26,6	27,6
	(2) Assez en désaccord	88	21,7	22,5
	(3) Un peu en désaccord	55	13,5	14,1
	(4) Un peu en accord	67	16,5	17,1
	(5) Assez en accord	45	11,1	11,5
	(6) Tout à fait en accord	28	6,9	7,2
	Données manquantes	15	3,7	
Il y a des brochures, des dépliants, des vidéos qui expliquent les politiques, les pratiques ou les programmes d'équilibre travail-famille.	(1) Tout à fait en désaccord	187	46,1	49,7
	(2) Assez en désaccord	96	23,6	25,5
	(3) Un peu en désaccord	42	10,3	11,2
	(4) Un peu en accord	33	8,1	8,8
	(5) Assez en accord	13	3,2	3,5
	(6) Tout à fait en accord	5	1,2	1,3
	Données manquantes	30	7,4	
Les employés peuvent obtenir des informations sur les écoles et les garderies.	(1) Tout à fait en désaccord	159	39,2	42,7
	(2) Assez en désaccord	91	22,4	24,5
	(3) Un peu en désaccord	61	15,0	16,4
	(4) Un peu en accord	42	10,3	11,3
	(5) Assez en accord	12	3,0	3,2
	(6) Tout à fait en accord	7	1,7	1,9
	Données manquantes	34	8,4	
Il y a des comités chargés des questions d'équilibre travail-famille.	(1) Tout à fait en désaccord	189	46,6	51,5
	(2) Assez en désaccord	92	22,7	25,1
	(3) Un peu en désaccord	47	11,6	12,8
	(4) Un peu en accord	27	6,7	7,4
	(5) Assez en accord	8	2,0	2,2
	(6) Tout à fait en accord	3	0,7	,8
	Données manquantes	40	9,9	
Il y a des activités qui valorisent la famille, telles que : journée de la famille, journée portes ouvertes aux enfants, activités impliquant les conjoints et les enfants.	(1) Tout à fait en désaccord	217	53,4	57,6
	(2) Assez en désaccord	83	20,4	22,0
	(3) Un peu en désaccord	32	7,9	8,5
	(4) Un peu en accord	34	8,4	9,0
	(5) Assez en accord	7	1,7	1,9
	(6) Tout à fait en accord	4	1,0	1,1
	Données manquantes	29	7,1	

Le tableau 4.13 illustre les résultats de l'estimation du soutien instrumental de la direction. Il est possible de constater que la connaissance des pratiques organisationnelles en matière de conflit travail-famille ne semble pas généralisée. En effet, pour l'ensemble des 11 pratiques, plusieurs répondants affirment ne pas être au courant de leur existence. Plus précisément, 28,3% des répondants ne croient pas qu'il

existe des programmes de congé pour raisons personnelles, tandis que 64,3% croient que ces programmes existent. L'évaluation de cette dimension du soutien nous permet également d'analyser la satisfaction des pratiques organisationnelles. Les données démontrent tout d'abord que le service de garde est apprécié de la part des utilisateurs; elles illustrent cependant une grande insatisfaction de la part de certains, et ce, principalement en raison du nombre restreint de places. De plus, nous pouvons observer que le programme d'aide aux employés, les programmes de congés, le temps partiel et l'aménagement des horaires présentent de hauts niveaux de satisfaction de la part des employés.

Tableau 4.13 – Les résultats de l'évaluation du soutien instrumental de la direction

Énoncés	Valeurs	Fréquence	% avec données manquantes	% sans données manquantes
Services de garderie (préscolaire).	(1) N'existe pas	61	15,0	13,4
	(2) Existe, pas utilisée	297	73,2	24,8
	(3) Existe et utilisée	30	7,4	16,8
	Données manquantes	18	4,4	
	(1) Tout à fait insatisfait	9	2,2	31,0
	(2) Assez insatisfait	1	0,2	3,4
	(3) Un peu insatisfait	1	0,2	3,4
	(4) Un peu satisfait	3	0,7	10,3
	(5) Assez satisfait	6	1,5	20,7
	(6) Tout à fait satisfait	9	2,2	31,0
	Données manquantes	3	0,7	
Services de garde des enfants d'âge scolaire.	(1) N'existe pas	270	66,5	72,0
	(2) Existe, pas utilisée	90	22,2	24,0
	(3) Existe et utilisée	15	3,7	4,0
	Données manquantes	31	7,6	
	(1) Tout à fait insatisfait	3	,7	20,0
	(2) Assez insatisfait			
	(3) Un peu insatisfait	1	,2	6,7
	(4) Un peu satisfait	1	,2	6,7
	(5) Assez satisfait	5	1,2	33,3
	(6) Tout à fait satisfait	5	1,2	33,3
	Données manquantes	1	,2	
Aide financière à l'éducation (par exemple, bourses d'études).	(1) N'existe pas	225	55,4	60,0
	(2) Existe, pas utilisée	130	32,0	34,7
	(3) Existe et utilisée	19	4,7	5,1
	Données manquantes	32	7,9	
	(1) Tout à fait insatisfait	1	0,2	5,3
	(2) Assez insatisfait			
	(3) Un peu insatisfait			
	(4) Un peu satisfait	7	1,7	36,8
	(5) Assez satisfait	5	1,2	26,3
	(6) Tout à fait satisfait	6	1,5	31,6
	Données manquantes	1	0,2	
Services d'information et de référence.	(1) N'existe pas	206	50,7	58,7
	(2) Existe, pas utilisée	119	29,3	33,9
	(3) Existe et utilisée	26	6,4	7,4
	Données manquantes	55	13,5	
	(1) Tout à fait insatisfait	1	0,2	4,2
	(2) Assez insatisfait	3	0,7	12,5
	(3) Un peu insatisfait	2	0,5	8,3
	(4) Un peu satisfait	7	1,7	29,2
	(5) Assez satisfait	11	2,7	45,8
	(6) Tout à fait satisfait			
	Données manquantes	3	0,7	

Énoncés	Valeurs	Fréquence	% avec données manquantes	% sans données manquantes
Programme d'aide aux employés.	(1) N'existe pas	37	9,1	9,5
	(2) Existe, pas utilisée	265	65,3	68,3
	(3) Existe et utilisée	86	21,2	22,2
	Données manquantes	18	4,4	
	(1) Tout à fait insatisfait	5	1,2	6,0
	(2) Assez insatisfait	7	1,7	8,4
	(3) Un peu insatisfait	8	2,0	9,6
	(4) Un peu satisfait	13	3,2	15,7
	(5) Assez satisfait	31	7,6	37,3
	(6) Tout à fait satisfait	19	4,7	22,9
Programme de congés pour raisons personnelles (par exemple, 3 jours par année).	Données manquantes	4	1,0	
	(1) N'existe pas	115	28,3	30,7
	(2) Existe, pas utilisée	172	42,4	45,9
	(3) Existe et utilisée	88	21,7	23,5
	Données manquantes	31	7,6	
	(1) Tout à fait insatisfait	1	0,2	1,3
	(2) Assez insatisfait	5	1,2	6,3
	(3) Un peu insatisfait	6	1,5	7,6
	(4) Un peu satisfait	7	1,7	8,9
	(5) Assez satisfait	33	8,1	41,8
Aménagement des horaires (par exemple, horaire flexible, partage des tâches).	(6) Tout à fait satisfait	27	6,7	34,2
	Données manquantes	11	2,7	
	(1) N'existe pas	228	56,2	60,3
	(2) Existe, pas utilisée	57	14,0	15,1
	(3) Existe et utilisée	93	22,9	24,6
	Données manquantes	28	6,9	
	(1) Tout à fait insatisfait	3	0,7	3,4
	(2) Assez insatisfait	9	2,2	10,3
	(3) Un peu insatisfait	9	2,2	10,3
	(4) Un peu satisfait	16	3,9	18,4
Travail à temps partiel	(5) Assez satisfait	34	8,4	39,1
	(6) Tout à fait satisfait	16	3,9	18,4
	Données manquantes	8	2,0	
	(1) N'existe pas	6	1,5	1,6
	(2) Existe, pas utilisée	187	46,1	48,3
	(3) Existe et utilisée	194	47,8	50,1
	Données manquantes	19	4,7	
	(1) Tout à fait insatisfait	6	1,5	3,4
	(2) Assez insatisfait	10	2,5	5,6
	(3) Un peu insatisfait	13	3,2	7,3
	(4) Un peu satisfait	31	7,6	17,3
	(5) Assez satisfait	68	16,7	38,0
	(6) Tout à fait satisfait	51	12,6	28,5
	Données manquantes	16	3,9	

Énoncés	Valeurs	Fréquence	% avec données manquantes	% sans données manquantes
Aménagement de l'emploi (par exemple, limitation des responsabilités, des déplacements ou des heures supplémentaires).	(1) N'existe pas	229	56,4	62,1
	(2) Existe, pas utilisée	87	21,4	23,6
	(3) Existe et utilisée	53	13,1	14,4
	Données manquantes	37	9,1	
	(1) Tout à fait insatisfait	3	0,7	6,7
	(2) Assez insatisfait	1	0,2	2,2
	(3) Un peu insatisfait	6	1,5	13,3
	(4) Un peu satisfait	13	3,2	28,9
	(5) Assez satisfait	19	4,7	42,2
	(6) Tout à fait satisfait	3	0,7	6,7
Aide aux familles des employés géographiquement déplacés	Données manquantes	8	2,0	
	(1) N'existe pas	305	75,1	86,2
	(2) Existe, pas utilisée	48	11,8	13,6
	(3) Existe et utilisée	2	0,5	0,3
	Données manquantes	52	12,8	
	(1) Tout à fait insatisfait			
	(2) Assez insatisfait			
	(3) Un peu insatisfait			
	(4) Un peu satisfait			
	(5) Assez satisfait	1	0,2	100,0
Régime d'assurance collective familiale	(6) Tout à fait satisfait			
	Données manquantes	1	0,2	
	(1) N'existe pas	14	3,4	3,6
	(2) Existe, pas utilisée	129	31,8	33,2
	(3) Existe et utilisée	246	60,6	63,2
	Données manquantes	17	4,2	
	(1) Tout à fait insatisfait	21	5,2	9,5
	(2) Assez insatisfait	36	8,9	16,2
	(3) Un peu insatisfait	23	5,7	10,4
	(4) Un peu satisfait	45	11,1	20,3
	(5) Assez satisfait	76	18,7	34,2
	(6) Tout à fait satisfait	21	5,2	9,5
	Données manquantes	27	6,7	

Donc, il semble que les répondants perçoivent très bien le soutien évaluatif de la direction. Cependant, les données de l'étude suggèrent que les soutiens émotionnel et informationnel de la direction sont moins présents. Finalement, en ce qui concerne le soutien instrumental, il est possible de constater que les pratiques organisationnelles en matière de conflit travail-famille semblent moins bien connues, mais tout de même assez bien appréciées de la part des utilisateurs. Poursuivons la description des données avec l'évaluation des intentions de quitter.

4.2.4 Les résultats de l'évaluation des intentions de quitter l'organisation

Les données cumulées lors de l'évaluation des intentions de quitter l'organisation démontrent que la majorité des répondants désirent demeurer au sein de leur organisation actuelle. Effectivement, plus de 69,5% des individus se disent être « assez en accord » ou « tout à fait en accord » avec l'énoncé : « D'ici trois ans, je me vois encore travailler pour cette organisation » tandis que près de 15,2% affirment être « assez en désaccord » ou « tout à fait en désaccord » avec cette affirmation. Les résultats de la mesure des intentions de quitter l'organisation sont présentés dans le tableau 4.14.

Tableau 4.14 – Les résultats de l'évaluation de l'intention de quitter l'organisation

Énoncés	Valeurs	Fréquence	% avec données manquantes	% sans données manquantes
D'ici trois ans, je me vois encore travailler pour cette organisation.	(1) Tout à fait en désaccord	44	10,8	11,0
	(2) Assez en désaccord	18	4,4	4,5
	(3) Un peu en désaccord	21	5,2	5,3
	(4) Un peu en accord	38	9,4	9,5
	(5) Assez en accord	114	28,1	28,6
	(6) Tout à fait en accord	163	40,1	40,9
	Données manquantes	8	2,0	
J'ai l'intention de quitter mon organisation actuelle.	(1) Tout à fait en désaccord	200	49,3	49,9
	(2) Assez en désaccord	70	17,2	17,5
	(3) Un peu en désaccord	29	7,1	7,2
	(4) Un peu en accord	45	11,1	11,2
	(5) Assez en accord	26	6,4	6,5
	(6) Tout à fait en accord	31	7,6	7,7
	Données manquantes	5	1,2	
Il serait fort probable que je demeure au service de cette organisation.	(1) Tout à fait en désaccord	27	6,7	6,8
	(2) Assez en désaccord	24	5,9	6,0
	(3) Un peu en désaccord	23	5,7	5,8
	(4) Un peu en accord	52	12,8	13,1
	(5) Assez en accord	113	27,8	28,4
	(6) Tout à fait en accord	159	39,2	39,9
	Données manquantes	8	2,0	
J'aimerais continuer à travailler pour cette organisation encore longtemps.	(1) Tout à fait en désaccord	34	8,4	8,5
	(2) Assez en désaccord	27	6,7	6,8
	(3) Un peu en désaccord	40	9,9	10,1
	(4) Un peu en accord	64	15,8	16,1
	(5) Assez en accord	115	28,3	28,9
	(6) Tout à fait en accord	118	29,1	29,6
	Données manquantes	8	2,0	

4.2.5 Les résultats de l'évaluation des comportements de retrait au travail

Afin d'évaluer les comportements de retrait que peuvent manifester les répondants en réponse au conflit travail-famille, nous mesurons quatre éléments distincts : les interruptions, les absences, les retards et les départs prématurés au travail.

La moyenne des interruptions au travail au cours des quatre semaines précédant la cueillette des données se chiffre à 1,22. Le minimum se situe à 0 et le maximum à 12. L'écart type se chiffre à 2,099.

En ce qui concerne les trois autres formes de comportements de retrait, le tableau 4.15 présente ces résultats. D'après les données du tableau, il est possible de constater que les retards et les départs prématurés semblent moins courants que les absences au travail. Effectivement, la proportion des individus qui répondent « rarement » ou « quelques fois » à l'énoncé abordant les absences est relativement plus élevée que pour les deux autres formes de comportements de retrait.

Tableau 4.15 – Les résultats de l'évaluation des absences, retards et départs prématurés au travail

Énoncés	Valeurs	Fréquence	% avec données manquantes	% sans données manquantes
J'arrive en retard au travail.	(1) Jamais	251	61,8	62,4
	(2) Rarement	118	29,1	29,4
	(3) Quelques fois	24	5,9	6,0
	(4) Assez souvent	5	1,2	1,2
	(5) Souvent	2	0,5	0,5
	(6) Toujours	2	0,5	0,5
	Données manquantes	4	1,0	
Je suis absent pour des problèmes personnels ou familiaux.	(1) Jamais	110	27,1	27,2
	(2) Rarement	188	46,3	46,5
	(3) Quelques fois	88	21,7	21,8
	(4) Assez souvent	6	1,5	1,5
	(5) Souvent	6	1,5	1,5
	(6) Toujours	5	1,2	1,2
	Données manquantes	3	0,7	
Je quitte le travail plus tôt que je ne le devrais.	(1) Jamais	297	73,2	73,7
	(2) Rarement	91	22,4	22,6
	(3) Quelques fois	13	3,2	3,2
	(4) Assez souvent	1	0,2	0,2
	(5) Souvent			
	(6) Toujours	1	0,2	0,2
	Données manquantes	3	0,7	

4.3 En conclusion

En somme, les données cumulées au cours de cette enquête nous aident à établir les profils socio-démographiques et professionnels des répondants. En effet, nous savons

maintenant que l'échantillon se compose à près de 90% de femmes, que l'âge moyen des participants de l'étude se situe à 39,7 ans et que plus de 60% ont au moins une personne à charge. De plus, la majorité des répondants travaillent à l'Hôpital de Fleurimont, la moyenne d'heures travaillées par semaine se chiffre à environ 34 heures et 45,4% travaillent de jour, que ce soit selon un horaire régulier ou irrégulier.

En ce qui concerne les résultats des échelles de mesure, nous constatons, suite à l'évaluation du conflit travail-famille, que les répondants perçoivent un niveau de conflit travail-famille relativement élevé en ce qui regarde l'incompatibilité en temps et en effort. Par contre, la perception des répondants quant au conflit famille-travail, et ce, pour les trois formes d'incompatibilité, semble faible. De plus, l'évaluation des facteurs de stress au travail nous permet de conclure que les répondants vivent un niveau assez élevé de surcharge de rôles au travail. L'analyse des données traitant du soutien de la direction nous révèle, quant à elle, que le soutien évaluatif de la direction semble très bien perçu par les répondants, contrairement aux soutiens émotionnel et informationnel de la direction qui semblent moins présents. L'analyse du soutien instrumental expose le manque de connaissance des pratiques organisationnelles en matière de conflit travail-famille au sein de l'organisation. Finalement, l'enquête nous démontre que la proportion des répondants désirant quitter l'organisation dans un avenir prochain varie de 12,6% à 15,2% selon les énoncés de l'échelle de mesure. Finalement, les comportements de retrait rapportés par les répondants sont relativement faibles, avec une tendance à s'absenter plus forte que pour les retards et les départs prématurés.

Après avoir effectué l'analyse des données descriptives recueillies au cours de cette recherche, portons notre attention sur l'analyse du modèle de recherche et des modèles de mesures utilisés dans cette étude.

Ce chapitre a pour objectif de présenter les résultats des analyses statistiques effectuées sur les données des modèles de recherche. Nous divisons le chapitre en quatre sections. La première section traite des procédés utilisés lors de l'enquête. La seconde fait la synthèse de l'analyse factorielle confirmatoire des échelles de mesure du conflit travail-famille, des facteurs de stress, du soutien de la direction et des variables de la santé organisationnelle. La troisième section présente l'analyse du modèle structurel de recherche. Cette section comporte tout d'abord l'analyse des différents modèles structurels afin de déterminer le meilleur emplacement conceptuel du soutien de la direction dans le modèle du conflit travail-famille. Grâce à cette étape, nous pouvons répondre à notre première question de recherche, soit : « L'efficacité du soutien de la direction sur le conflit travail-famille est-elle plus importante en tant que variable antécédente, autonome ou intermédiaire? » Par la suite, nous effectuons l'analyse du modèle de recherche structurel du conflit travail-famille, en incorporant à la fois les antécédents ainsi que les résultantes du concept afin de solutionner notre

deuxième question de recherche, soit : « Quels sont les impacts du conflit travail-famille sur la santé organisationnelle? »

5.1 Les procédés utilisés

Afin d'analyser les données recueillies lors de cette enquête, nous procédons selon la méthode d'équations structurelles. Nous discutons donc du traitement des données manquantes et des méthodes d'estimation utilisées lors de cette recherche.

5.1.1 Le traitement des données manquantes

Afin de procéder à l'analyse des données, nous utilisons le logiciel d'analyse statistique AMOS 6.0. Il est important de noter que malgré les nombreux avantages que confère l'utilisation de ce logiciel, les individus générant des données manquantes dans la base de données doivent être retirées ou remplacées afin d'obtenir la totalité des mesures d'ajustement nécessaires à une analyse complète. Pour cette raison, certaines données doivent être imputées. Plus spécifiquement, nous accordons aux valeurs manquantes des échelles du conflit travail-famille, des intentions de quitter et des comportements de retrait (à l'exception des interruptions au travail) la moyenne des valeurs que le répondant attribue aux autres questions constituant l'échelle. Plutôt que d'allouer à une valeur manquante de ces échelles la moyenne de l'indicateur obtenue par l'ensemble des répondants, nous préférons procéder ainsi afin de mieux représenter la perception d'un individu face à un concept ou une dimension particulière. En ce qui concerne les interruptions au travail, nous sommes contraints d'octroyer la moyenne de l'ensemble des répondants aux valeurs manquantes puisque l'échelle de réponses de cet

énoncé ne correspond pas à celle des autres énoncés ayant trait aux comportements de retrait. En fait, les répondants doivent quantifier le nombre d'interruptions subies tandis que les autres indicateurs des comportements de retrait sont associés à une échelle de réponses de type Likert en six (6) points variant de (1) « jamais » à (6) « toujours ». Cette façon d'imputer ne permet malheureusement pas de saisir la présence de ce comportement de retrait chez un individu en particulier aussi bien puisque l'on suppose qu'il correspond à la moyenne de l'échantillon.

De plus, nous retirons trente-sept (37) questionnaires de la base de données : ils comportent trop de données manquantes ou la totalité des indicateurs d'une échelle de mesure ne comporte aucune valeur. L'échantillon inclus dans l'analyse statistique des données se compose donc de 369 individus.

5.1.2 Les méthodes d'estimation

Il existe plusieurs méthodes afin d'évaluer les équations structurelles, soit le maximum de vraisemblance (VE), le « *Unweighted Least Square* » (ULS), le « *Generalized Least Squares* » (GLS), le « *Asymptotically Distribution Free* » (ADF) et le « *Scale-Free Least Squares* » (SFLS). Pour les fins de cette étude, nous choisissons la méthode la plus fréquemment utilisée, soit le maximum de vraisemblance. Cette méthode permet de mesurer les paramètres du modèle qui auraient pu engendrer un tel échantillon (Cadieux, 2004). En fait, tel que le mentionne Cadieux (2004), il a été démontré que cette technique fournit des résultats plus fiables que l'ensemble des autres techniques précédemment mentionnées.

Après avoir établi les procédés utilisés lors de cette étude, c'est-à-dire le traitement des données manquantes et les méthodes d'estimation nécessaires à l'analyse des données, observons les résultats de l'analyse factorielle confirmatoire.

5.2 L'analyse factorielle confirmatoire

Cette section vise à valider chacune des échelles permettant l'évaluation des différents concepts compris dans le modèle de recherche. Nous évaluons donc de façon consécutive les modèles de mesure du conflit travail-famille, des facteurs de stress, du soutien de la direction et de la santé organisationnelle. Mais, auparavant, observons tout d'abord les méthodes utilisées afin de procéder à cette analyse.

5.2.1 Les méthodes utilisées pour l'analyse des modèles de mesure

L'analyse de chacune des échelles comporte trois volets : l'estimation des paramètres du modèle de mesure, l'analyse de l'ajustement du modèle et l'étude de la validité de l'échelle de mesure.

5.2.1.1 L'estimation des paramètres des modèles de mesure

Premièrement, l'estimation des paramètres des modèles de mesure nous permet de débiter l'analyse des échelles. Pour ce faire, nous étudions les schémas élaborés dans le logiciel Amos 6.0, les charges factorielles¹ entre les énoncés des échelles et les construits qu'ils représentent ainsi que le pourcentage de variabilité des énoncés que le

¹ Traduction de : « *factor loading* »

construit qui lui est associé permet d'expliquer¹. Pour chacune des échelles, nous conservons les énoncés présentant une charge factorielle supérieure à la barre de 0,7 (Hair *et al.*, 2006). Par conséquent, nous conservons les énoncés expliqués à plus de 50% par le construit qu'ils représentent (Hair *et al.*, 2006) puisque la valeur de la variabilité expliquée par le concept représente le carré de la charge factorielle d'un énoncé. En procédant ainsi, nous sommes en mesure d'établir un bon modèle de mesure pour chacun des concepts en considérant l'échantillon et les procédés avec lesquels nous travaillons.

5.2.1.2 L'ajustement des modèles de mesure

La deuxième étape de l'évaluation d'un modèle de mesure consiste à déterminer si l'ajustement du modèle est adéquat. Ceci est possible grâce à l'analyse de divers indices d'ajustement. Roussel *et al.* (2002) recommandent l'utilisation de deux indices absolus, de deux indices incrémentaux (un de type II et un de type III) et finalement d'un ou de deux indices de parcimonie. Pour les fins de cette recherche, nous retenons plusieurs indices pertinents, soit le Chi-Deux, trois indices absolus (GFI, AGFI, RMSEA), deux indices incrémentaux (TLI, CFI) et un indice de parcimonie (Chi-Deux normé). Nous retenons le Chi-Deux, le GFI, le RMSEA et le CFI puisqu'ils représentent des indices fréquemment utilisés dans les recherches portant sur le conflit travail-famille (Frone *et al.*, 1997; Carlson et Perrewé, 1999; Carlson et Kacmar, 2000; Carlson *et al.*, 2000). Les autres indices sont ajoutés afin de rencontrer les critères de Roussel *et al.* (2002) et s'avèrent être des indices recommandés lors d'analyse factorielle confirmatoire

¹ Traduction de : « *communality* »

(Cadieux, 2004). À titre indicatif, les valeurs cibles que doivent atteindre les différents types d'indices d'ajustement sont présentées dans le tableau 5.1.

Tableau 5.1 - Les valeurs cibles des indices d'ajustement

Indices	Valeur cible
Indices absolus	
GFI	> 0,9
AGFI	> 0,9
RMSEA	< 0,05 (toléré < 0,08)
Indices incrémentaux	
TLI (type II)	> 0,9
CFI (type III)	> 0,9
Indice de parcimonie	
Chi-Deux normé	Entre 1 et 3 (toléré jusqu'à 5)

Suite à l'analyse de l'ajustement des modèles de mesure, nous passons à l'étude de la validité de chacun des modèles.

5.2.1.3 L'analyse de la validité des modèles de mesure

La troisième étape vise à établir la validité des diverses échelles de mesure. Nous étudions tout d'abord la validité convergente et ensuite la validité discriminante de ces dernières.

5.2.1.3.1 La validité convergente

Normalement, nous pouvons nous attendre à ce que les variables indicatrices d'un construit convergent et ainsi partagent une grande partie de la variance commune. Les charges factorielles et les variabilités des énoncés expliquées par les dimensions ou les concepts lors de l'estimation des paramètres des modèles de mesure constituent de bons indicateurs de la validité convergente. Le fait que ces derniers rencontrent les seuils d'acceptabilité nous laisse alors croire qu'un modèle de mesure possède une validité

convergente. Afin d'assurer de la validité convergente des échelles, nous examinons également la cohérence interne des échelles et nous étudions plus spécifiquement les contributions factorielles des énoncés et la variance extraite des dimensions.

5.2.1.3.1.1 La cohérence interne

L'analyse de la fidélité d'une échelle constitue une étape importante puisqu'elle permet de déterminer si les concepts expliquent bien les indicateurs des échelles utilisées. La cohérence interne s'analyse par l'intermédiaire de l'alpha de Cronbach et du Rhô de Joreskog. Le premier indicateur représente une mesure traditionnelle de la cohérence interne et, dans cette étude, nous l'utilisons à titre comparatif puisque la plupart des études en font l'analyse. Le deuxième indicateur s'avère mieux adapté aux méthodes d'équations structurelles puisqu'il considère les termes de l'erreur (Roussel *et al.*, 2002). L'interprétation de ces deux indicateurs s'effectue selon le tableau 5.2. Aussi, il est à noter qu'une valeur de 0,7 est acceptable, et ce, pour les deux indicateurs (Roussel *et al.*, 2002).

Tableau 5.2 - L'interprétation des indicateurs de la cohérence interne

Valeur de l'indicateur	Interprétation
$0,6 \leq \text{indicateur} \leq 0,7$	Médiocre
$0,7 < \text{indicateur} \leq 0,8$	Moyen
$0,8 < \text{indicateur} \leq 0,9$	Très bien
$0,9 < \text{indicateur} \leq 1$	Excellent

Nous poursuivons l'analyse de la validité convergente des modèles de mesure avec l'étude des contributions factorielles et des variances extraites.

5.2.1.3.1.2 Les contributions factorielles et variances extraites

Afin de déterminer la validité convergente des modèles de mesure, nous observons également les contributions factorielles des énoncés. Ainsi, si les contributions factorielles ont un lien significatif avec le construit ($|CR| \geq 1,96$) et que la variance extraite (VE) est supérieure ou égale à 0,5 (Roussel *et al.*, 2002), le construit obtient une bonne validité convergente (Fornel et Larker, 1981; cités dans Cadieux, 2004). Après avoir évalué la validité convergente, nous portons notre attention sur la validité discriminante des échelles.

5.2.1.3.2 La validité discriminante

L'analyse de la validité discriminante des diverses échelles de mesure s'effectue uniquement auprès des échelles comportant plusieurs dimensions, soit l'échelle du conflit travail-famille et l'échelle du soutien de la direction. Afin d'évaluer s'il existe une distinction suffisamment significative entre les dimensions de ces concepts, nous devons comparer le coefficient de détermination (r^2) mesuré entre les dimensions et la variance extraite de chacune des dimensions. Ainsi, on considérera qu'une échelle possède une validité discriminante si :

$$r^2_{\text{construit1, construit2}} < \text{Min} \{VE_{\text{construit1}}, VE_{\text{construit2}}\}.$$

Maintenant que nous avons établi les méthodes d'analyse des modèles de mesure, nous procédons maintenant à l'analyse factorielle confirmatoire de chacune des échelles

de mesure comprises dans notre questionnaire. Commençons par le modèle de mesure du conflit travail-famille.

5.2.2 Le modèle de mesure du conflit travail-famille

Effectuons tout d'abord l'analyse factorielle confirmatoire du modèle de mesure du conflit travail-famille qui comporte dix-huit (18) énoncés.

5.2.2.1 L'estimation des paramètres du modèle de mesure

Le tableau 5.3 illustre les charges factorielles et les variabilités expliquées des énoncés de l'échelle du conflit travail-famille. Il est également possible d'observer ces données dans le schéma élaboré dans le logiciel Amos 6.0 (Annexe 3). Il est à noter que nous retirons l'énoncé 1 de la dimension conflit famille-travail/Temps de l'échelle de mesure puisque l'alpha de Cronbach de cette dimension se situe originalement à 0,732 et augmente à 0,843 en retirant l'item en question. De plus, la charge factorielle (0,42) et la variabilité expliquée (0,2) de l'énoncé sont inférieures aux seuils d'acceptabilité. Une mauvaise traduction de l'échelle de la langue anglaise à la langue française peut avoir biaisé la compréhension de l'énoncé. Ainsi, uniquement dix-sept (17) énoncés composent à présent le modèle de mesure du conflit travail-famille.

Tableau 5.3 - Les charges factorielles et variabilités (Conflit travail-famille)

	Charges factorielles	Variabilités expliquées par dimensions
Conflit travail-famille/Temps		
1. Mon travail m'empêche de participer aux activités familiales plus que je ne le voudrais.	0,82	0,68
2. Le temps que je dois consacrer à mon travail m'empêche de participer aux activités et aux responsabilités familiales.	0,87	0,76
3. Étant donné la quantité de temps que j'investis dans mes responsabilités professionnelles, je dois manquer des activités familiales.	0,81	0,66
Conflit famille-travail/Temps		
4. Le temps que je consacre à mes responsabilités familiales interfère souvent avec mes responsabilités liées au travail.	-	-
5. Étant donné le temps que je passe avec ma famille, je ne peux consacrer suffisamment de temps à des activités qui pourraient améliorer ma carrière professionnelle.	0,87	0,76
6. La quantité de temps que je dédie à mes responsabilités familiales m'empêche de participer à des activités reliées au travail.	0,84	0,70
Conflit travail-famille/Effort		
7. Lorsque je rentre à la maison après une journée de travail, je me sens souvent trop épuisé pour participer aux activités familiales.	0,73	0,53
8. Souvent, je suis tellement drainé émotionnellement après une journée de travail que je ne peux pas contribuer à ma vie familiale.	0,91	0,82
9. Parfois, en raison des pressions au travail, je me sens trop stressé pour faire les choses que j'aime lorsque je reviens à la maison.	0,79	0,62
Conflit famille-travail/Effort		
10. Je suis souvent préoccupé par les questions familiales lorsque je suis au travail.	0,73	0,53
11. Étant donné le stress lié aux responsabilités familiales, j'ai de la difficulté à me concentrer au travail.	0,86	0,74
12. Les tensions et les inquiétudes de ma vie familiale réduisent souvent ma capacité à faire mon travail.	0,77	0,59
Conflit travail-famille/Comportement		
13. Les comportements de résolution de problèmes que j'adopte au travail ne m'aident pas à résoudre mes problèmes familiaux.	0,74	0,55
14. Les comportements qui sont efficaces et nécessaires pour moi au travail sont inefficaces à la maison.	0,81	0,66
15. Les comportements que je manifeste au travail et qui me rendent efficace ne m'aident pas à être un meilleur parent et conjoint.	0,80	0,64
Conflit famille-travail/Comportement		
16. Les comportements qui fonctionnent pour moi à la maison ne semblent pas efficaces au travail.	0,92	0,84
17. Les comportements qui sont efficaces et nécessaires pour moi à la maison sont inefficaces au travail.	0,94	0,88
18. Les comportements de résolution de problèmes qui fonctionnent pour moi à la maison semblent inutiles au travail.	0,86	0,74

Tel que les données le démontrent, les plus faibles charges factorielles appartiennent au premier énoncé de la dimension conflit travail-famille / Effort et au premier énoncé de la dimension conflit famille-travail / Effort; elles se retrouvent à 0,73. À l'opposé, la charge factorielle la plus élevée se situe à 0,94 et appartient au second énoncé de la dimension du conflit famille-travail / Comportement. Ainsi, tous les énoncés de l'échelle du conflit travail-famille possèdent des charges factorielles supérieures au seuil d'acceptabilité de 0,7. Par conséquent, il est possible de constater que les dimensions associées expliquent la variabilité de chacun des énoncés à plus de 50%. Poursuivons l'analyse du modèle de mesure du conflit travail-famille avec l'étude de l'ajustement du modèle.

5.2.2.2 L'ajustement du modèle de mesure

Les indices d'ajustement obtenus par le modèle de mesure du conflit travail-famille sont illustrés dans le tableau 5.4.

Tableau 5.4 - Les indices d'ajustement (Conflit travail-famille)

Indices	Conflit travail-famille
Indices absolus	
Chi-Deux (χ^2)	203,315
Degrés de liberté	104
<i>p</i> -value	0,000
GFI	0,938
AGFI	0,910
RMSEA	0,051
Indices incrémentaux	
TLI (type II)	0,965
CFI (type III)	0,973
Indice de parcimonie	
Chi-Deux normé	1,955

Il est possible de constater que la *p*-value associée au Chi-Deux du modèle de mesure du conflit travail-famille possède une valeur inférieure à 0,05. Ainsi, nous devons refuser l'hypothèse selon laquelle le modèle s'ajuste bien aux données. Cependant, cette statistique rejette facilement l'adéquation d'un modèle, et ce, d'autant plus lorsque le nombre de paramètres à estimer est élevé et que la taille de l'échantillon est grande (ici, $n=369$). Il est donc important de poursuivre l'analyse de l'ajustement du modèle avec les autres indices.

Les indices absolus, incrémentaux et de parcimonie appuient la bonne adéquation du modèle de mesure du conflit travail-famille. En effet, le GFI (0,938) et l'AGFI (0,910) sont supérieurs au seuil de 0,9, tout comme le TLI (0,965) et le CFI (0,973). De plus, la valeur du RMSEA (0,051) se rapproche énormément de la borne de 0,05 et le Chi-Deux normé (1,955) se situe entre 1 et 3. Puisque l'analyse de l'ajustement du

modèle de mesure du conflit travail-famille nous permet de constater que le modèle s'ajuste bien aux données, nous poursuivons maintenant avec l'analyse de la validité de l'échelle.

5.2.2.3 L'analyse de la validité du modèle de mesure

Dans cette section, nous effectuons l'analyse de la validité convergente et discriminante du modèle de mesure du conflit travail-famille afin d'évaluer la qualité de l'échelle de mesure.

5.2.2.3.1 La validité convergente

Il est possible de supposer que le modèle de mesure du conflit travail-famille possède une validité convergente. En effet, l'estimation des paramètres du modèle de mesure nous fait constater que les charges factorielles rencontrent le seuil d'acceptabilité de 0,7 et, par conséquent, que les dimensions représentées expliquent tous les énoncés à plus de 50%. Observons tout de même la cohérence interne ainsi que les contributions factorielles des énoncés et la variance extraite des dimensions afin de s'assurer de la validité convergente du modèle.

5.2.2.3.1.1 La cohérence interne

Le tableau 5.5 présente les alpha de Cronbach et les Rhô de Joreskog des dimensions du conflit travail-famille. Mentionnons également que les indicateurs sont calculés après avoir retiré l'énoncé problématique identifié lors de l'estimation des paramètres du modèle de mesure.

Tableau 5.5 - Les mesures de la cohérence interne (Conflit travail-famille)

Concept	Dimensions	Alpha de Cronbach	Rhô de Joreskog
Conflit travail-famille	Conflit travail-famille / Temps	0,874	0,875
	Conflit famille-travail / Temps	0,843	0,844
	Conflit travail-famille / Effort	0,841	0,850
	Conflit famille-travail / Effort	0,819	0,830
	Conflit travail-famille / Comportements	0,826	0,828
	Conflit famille-travail / Comportements	0,930	0,932

Ainsi, selon les valeurs obtenues lors du calcul du Rhô de Joreskog, il semble qu'il existe effectivement une cohérence interne pour les dimensions du conflit travail-famille. Aussi, les alpha de Cronbach illustrent des valeurs relativement similaires à l'échelle originale de Carlson et Perrewé (2000) comportant dix-huit (18) énoncés, tel que le démontre le tableau suivant.

Tableau 5.6 - La comparaison des alpha de Cronbach entre les études (Conflit travail-famille)

Concept	Dimensions	Alpha de Cronbach (Équipe de recherche)	Alpha de Cronbach (Carlson et Perrewé, 2000)
Conflit travail-famille	Conflit travail-famille / Temps	0,87	0,87
	Conflit famille-travail / Temps	0,84	0,79
	Conflit travail-famille / Effort	0,84	0,85
	Conflit famille-travail / Effort	0,82	0,87
	Conflit travail-famille / Comportements	0,83	0,78
	Conflit famille-travail / Comportements	0,93	0,85

Donc, une fois l'énoncé problématique retiré suite à ce que l'on croit être une mauvaise traduction, nous constatons que la traduction du reste de l'échelle de la langue anglaise vers la langue française ne semble pas entacher la cohérence interne des dimensions. L'analyse de la cohérence interne des échelles étant terminée, nous

pouvons maintenant procéder à l'étude spécifique des contributions factorielles et des variances extraites.

5.2.2.3.1.2 Les contributions factorielles et variances extraites

Le tableau 5.7 présente les contributions factorielles des énoncés de chacune des dimensions dudit conflit ainsi que la variance extraite de ces dimensions. Il est possible de constater que la valeur absolue des contributions factorielles qui se retrouvent dans le tableau dépassent fortement la borne de 1,96. Ainsi, nous pouvons affirmer que toutes les corrélations sont significatives. De plus, les variances extraites sont toutes supérieures au seuil de 0,5.

**Tableau 5.7 - Les contributions factorielles et variances extraites
(Conflit travail-famille)**

Concept	Dimensions	CR	VE
Conflit travail-famille	Conflit travail-famille /Temps		0,700
	Énoncé 1	17,033	
	Énoncé 2	17,780	
	Énoncé 3		
	Conflit famille-travail /Temps		0,730
	Énoncé 2	6,453	
	Énoncé 3		
	Conflit travail-famille /Effort		0,656
	Énoncé 1	14,323	
	Énoncé 2	16,990	
	Énoncé 3		
	Conflit famille-travail /Effort		0,620
	Énoncé 1	13,406	
	Énoncé 2	14,764	
	Énoncé 3		
	Conflit travail-famille /Comportements		0,616
	Énoncé 1	14,709	
	Énoncé 2	16,416	
	Énoncé 3		
	Conflit famille-travail /Comportements		0,820
	Énoncé 1	24,729	
	Énoncé 2	25,785	

Ainsi, non seulement les charges factorielles et la variabilité des indicateurs laissent croire à la validité convergente de l'échelle de mesure, mais les Rhô de Joreskog démontrent également la cohérence interne de l'échelle. De plus, les contributions factorielles et les variances extraites appuient la validité convergente des dimensions et des concepts. Puisque les résultats semblent nous indiquer que les dimensions du

construit convergent, nous pouvons poursuivre l'analyse de la validité de l'échelle de mesure en examinant la validité discriminante.

5.2.2.3.2 La validité discriminante

Le tableau 5.8 illustre les r^2 et la valeur minimum des VE entre les dimensions afin de déterminer la validité discriminante entre les dimensions du construit. Il est possible d'observer que les seules dimensions du concept conflit travail-famille à présenter des failles au niveau de la validité discriminante sont le CTF et le CFT en fonction des comportements puisqu'il s'agit des seules dimensions à présenter un r^2 supérieur à leur variance extraite. De plus, l'analyse du modèle de mesure (Annexe 3) chiffre la corrélation entre ces dimensions à 0,85, ce qui semble relativement élevé.

**Tableau 5.8 - La relation entre les corrélations et les VE
(Conflit travail-famille)**

Dimensions en relation	r^2	<, >, =	Minimum Des VE
Conflit travail-famille/Temps	0,031	<	0,700
Conflit famille-travail/Temps			
Conflit famille-travail/Temps	0,053	<	0,656
Conflit travail-famille/Effort			
Conflit travail-famille/Effort	0,231	<	0,620
Conflit famille-travail/Effort			
Conflit famille-travail/Effort	0,209	<	0,616
Conflit travail-famille/Comportements			
Conflit travail-famille/Comportements	0,719	>	0,616
Conflit famille-travail/Comportements			
Conflit travail-famille/Temps	0,249	<	0,656
Conflit travail-famille/Effort			
Conflit travail-famille/Temps	0,124	<	0,620
Conflit famille-travail/Effort			
Conflit travail-famille/Temps	0,090	<	0,616
Conflit travail-famille/Comportements			
Conflit travail-famille/Temps	0,085	<	0,700
Conflit famille-travail/Comportements			
Conflit famille-travail/Temps	0,076	<	0,620
Conflit famille-travail/Effort			
Conflit famille-travail/Temps	0,013	<	0,616
Conflit travail-famille/Comportements			
Conflit famille-travail/Temps	0,018	<	0,730
Conflit famille-travail/Comportements			
Conflit travail-famille/Effort	0,207	<	0,616
Conflit travail-famille/Comportements			
Conflit travail-famille/Effort	0,208	<	0,656
Conflit famille-travail/Comportements			
Conflit famille-travail/Effort	0,103	<	0,620
Conflit famille-travail/Comportements			

Ainsi, les résultats nous laissent croire que ces deux dimensions semblent mesurer la même chose. Ces résultats sont intéressants, mais il faut aussi noter que Geurts et Demerouti (2002) affirment qu'il existe très peu de preuves quant à l'existence du conflit travail-famille en fonction des comportements.

Afin de déterminer avec certitude l'existence ou non d'une différence significative entre ces deux dimensions, nous procédons à une analyse factorielle exploratoire

(Annexe 4). Il est possible de constater que cette analyse regroupe en un seul facteur les énoncés de la dimension du conflit travail-famille / Comportement et les énoncés de la dimension du conflit famille-travail / Comportement, ce qui confirme l'absence d'une forme de distinction entre ces dimensions dudit conflit. De plus, il est intéressant de constater que les résultats de cette ACP exploratoire confirment les autres dimensions du conflit travail-famille ainsi que le retrait de l'énoncé problématique.

Ainsi, étant donné le manque de validité discriminante entre ces deux (2) dimensions du conflit travail-famille et le fait que nous jugeons les charges factorielles entre les six (6) dimensions suffisamment élevées, il nous est possible de débattre l'argument selon lequel le conflit travail-famille constitue un facteur de deuxième-order obtenu à partir de l'agrégation des six dimensions du concept. Il nous faut donc poursuivre l'analyse du modèle de mesure afin de déterminer si l'intégration d'un facteur de second-order semble possible et valable.

5.2.2.4 L'analyse factorielle confirmatoire de second-order

Nous désirons intégrer au modèle un facteur de second-order au modèle de mesure du conflit travail-famille afin de simplifier l'analyse du modèle de recherche. En effet, si nous conservons les six (6) dimensions du conflit travail-famille lors de l'étude du modèle de recherche, le nombre de chemins du modèle se chiffre à trente (30), et ce, en considérant uniquement la relation entre ledit conflit et les variables de la santé organisationnelle. Cependant, en incorporant le facteur de second-order au modèle de recherche, le nombre de chemins entre le conflit travail-famille et ses variables

dépendantes se situe à cinq (5), ce qui est plus raisonnable. Cependant, il est fréquent de constater une diminution de la performance des indices d'ajustement lors de l'ajout de facteurs de second-ordre à un modèle étant donné la diminution du nombre de chemins. En effet, Hair *et al.* (2006) affirment que les modèles ayant recours au second-ordre sont plus restrictifs et décrivent moins bien la covariance étant donné le faible nombre de chemins compris dans le modèle. De plus, les charges factorielles des énoncés présentent fréquemment de moins bonnes performances.

Ainsi, afin de déterminer si l'intégration d'un facteur de second-ordre au modèle de mesure du conflit travail-famille est opportune, nous devons observer les contributions sur les facteurs de premier-ordre, c'est-à-dire les charges factorielles entre le conflit travail-famille et les six (6) dimensions dudit conflit. Le tableau 5.9 illustre ces données.

Tableau 5.9 - Les charges factorielles et variabilités de second-ordre (Conflit travail-famille)

	Charges factorielles	Variabilités expliquées par concept
Conflit travail-famille/Temps	0,38	0,14
Conflit famille-travail/Temps	0,17	0,03
Conflit travail-famille/Effort	0,54	0,29
Conflit famille-travail/Effort	0,47	0,22
Conflit travail-famille/Comportement	0,95	0,90
Conflit famille-travail/Comportement	0,87	0,75

Il est possible de constater que les charges factorielles de second-ordre du modèle de mesure du conflit travail-famille se chiffrent, pour la majorité, sous le seuil de 0,7 à l'exception des dimensions du CTF et du CFT en ce qui concerne les comportements.

Ainsi, ces résultats n'appuient pas l'utilisation d'un facteur de second-ordre dans notre modèle de mesure puisqu'il semble que les dimensions représentent des construits formatifs. En effet, nous observons que conceptuellement, les indicateurs de ces construits mesurent des éléments complémentaires qui ne varient pas de la même façon. Cependant, il est à noter que nous sommes généralement moins exigeant lors de l'analyse d'un modèle de second-ordre que de premier-ordre lorsqu'il vient le temps d'analyser la performance des charges factorielles. À titre indicatif, analysons l'ajustement de ce modèle de mesure. Le tableau suivant illustre les indices d'ajustement.

Tableau 5.10 - Les indices d'ajustement de second-ordre (Conflit travail-famille)

Indices	Conflit Travail-famille
Indices absolus	
Chi-Deux (χ^2)	310,804
Degrés de liberté	113
<i>p</i> -value	0,000
GFI	0,906
AGFI	0,872
RMSEA	0,069
Indices incrémentaux	
TLI (type II)	0,936
CFI (type III)	0,947
Indice de parcimonie	
Chi-Deux normé	2,750

La performance des indices d'ajustement diminue quelque peu suite à l'ajout du facteur de second-ordre au modèle. Toutefois, le GFI, le TLI et le CFI demeurent au-dessus de la borne de 0,9. De plus, le RMSEA et le Chi-Deux normé se situent toujours

sous les limites acceptables de 0,08 et de 5 respectivement. Donc, tel que nous l'anticipions, l'ajustement du modèle de mesure comportant le facteur de second-ordre semble moins bon que celui présentant les six (6) dimensions du conflit travail-famille distinctement puisque nous avons diminué le nombre de chemins compris dans ce modèle.

En somme, les valeurs des charges factorielles n'appuient pas totalement l'ajout d'un facteur de second-ordre au modèle. L'échelle semble effectivement avoir été développée dans le but précis d'évaluer les six (6) dimensions du conflit séparément. Il aurait donc été idéal d'évaluer distinctement les six (6) dimensions du conflit travail-famille. Cependant, dans le but d'alléger le modèle de recherche, nous décidons tout de même de conserver le facteur de second-ordre de ce modèle de mesure.

Les résultats obtenus lors de l'analyse factorielle confirmatoire du modèle de mesure du conflit travail-famille confirment l'intégration de cette échelle à la recherche. En effet, elle présente un ajustement adéquat, une bonne validité convergente ainsi qu'une bonne validité discriminante, à l'exception du CTF et du CFT en fonction des comportements. Aussi, l'ajout du conflit travail-famille en tant que facteur de second-ordre nous aide à simplifier notre modèle de recherche. Poursuivons maintenant l'analyse factorielle confirmatoire des échelles de mesure en étudiant le modèle de mesure des facteurs de stress au travail.

5.2.3 Le modèle de mesure des facteurs de stress

Le modèle de mesure des facteurs de stress au travail comprend l'évaluation du conflit de rôles, de la surcharge de rôles et de l'ambiguïté de rôle au travail. Observons les résultats de ce modèle obtenus lors de l'analyse factorielle confirmatoire.

5.2.3.1 L'estimation des paramètres du modèle de mesure

Avant de débiter cette analyse, il nous faut mentionner que nous inversons certains énoncés des échelles du conflit de rôles, de la surcharge de rôles et de l'ambiguïté de rôle au travail. En effet, nous inversons la variable « J'ai suffisamment de temps pour faire mon travail » de l'échelle de la surcharge de rôles afin d'aller dans le même sens que les autres variables de l'échelle. De plus, il est important de spécifier que nous inversons l'ensemble des variables de l'échelle de l'ambiguïté de rôle afin que l'échelle soit dans le même sens que les autres facteurs de stress. Suite à ces changements, il nous est possible de procéder à l'estimation des paramètres du modèle de mesure.

L'analyse du schéma illustrant le modèle de mesure et ses estimations (Annexe 5) démontre que seuls les indicateurs du concept de l'ambiguïté de rôle possèdent des charges factorielles et des variabilités expliquées par la dimension qui dépassent les minimums requis. Il semble évident que le conflit de rôles et la surcharge de rôles représentent des concepts formatifs, c'est-à-dire que chacun des indicateurs de ces échelles permet de mesurer différents aspects du stress au travail. En effet, les charges factorielles de cinq (5) des sept (7) énoncés du conflit de rôles et de deux (2) des quatre (4) énoncés de la surcharge de rôles se situent sous la barre de 0,7. Ainsi, le conflit de

rôles et la surcharge de rôles dont les alpha de Cronbach se chiffrent à 0,77 et 0,79 et les Rhô de Joreskog à 0,78 et 0,80, respectivement, sont intégrés en tant qu'indicateurs uniques dans le modèle général de recherche en effectuant la somme de la valeur de chacun des énoncés. En conséquence, le modèle ne considère pas d'erreur de mesure pour le conflit de rôles et la surcharge de rôles.

Nous poursuivons donc notre analyse du modèle de mesure, et ce, uniquement avec l'échelle de l'ambiguïté de rôle. Le tableau 5.11 présente les charges factorielles et les variabilités expliquées par le concept d'ambiguïté de rôle de chacun des énoncés. Il est à noter que nous retirons les énoncés 1 et 3 de l'échelle de mesure puisque leurs charges factorielles sont inférieures à 0,7 (0,62 et 0,64 respectivement) et que l'alpha de Cronbach de ce concept demeure à 0,88 en retirant les 2 items. Aussi, lors de l'étude de Rhnima (2002), l'auteur retire également l'énoncé « Je sais que j'ai organisé mon temps correctement » de l'échelle de l'ambiguïté de rôle. Ceci serait dû, selon Rhnima (2002), à une mauvaise traduction de l'énoncé originalement développé en langue anglaise (« *I am clear about what needs to be done on my job* »). Nous utilisons également cette explication en ce qui concerne l'énoncé « Je connais avec exactitude l'autorité que j'ai au travail » (« *I feel certain about how much authority I have* »).

Tableau 5.11 - Les charges factorielles et variabilités (Ambiguïté de rôle)

	Charges factorielles	Variabilités expliquées par concept
1. Je connais avec exactitude l'autorité que j'ai au travail.	-	-
2. Les objectifs de mon travail sont clairs et bien définis.	0,81	0,65
3. Je sais que j'ai organisé mon temps correctement.	-	-
4. Je sais quelles sont mes responsabilités.	0,81	0,66
5. Je sais exactement ce qu'on attend de moi.	0,89	0,79
6. On m'explique clairement ce que je dois faire.	0,74	0,55

Il est possible d'observer que la plus faible charge factorielle appartient à l'énoncé 6 (0,74) et la plus élevée à l'énoncé 5 (0,89). Donc, les énoncés présentent des charges factorielles supérieures au seuil de 0,7, et par conséquent, le concept d'ambiguïté de rôle permet d'expliquer chacun des énoncés à plus de 50%. Poursuivons donc notre analyse en étudiant l'ajustement du modèle de mesure.

5.2.3.2 L'ajustement du modèle de mesure

Le tableau 5.12 illustre les valeurs de chacun des indices retenus pour les fins de l'analyse de l'ajustement du modèle de mesure de l'ambiguïté de rôle.

**Tableau 5.12 - Les indices d'ajustement des modèles de mesure
(Ambiguïté de rôle)**

Indices	Ambiguïté de rôle
Indices absolus	
Chi-Deux (χ^2)	11,479
Degrés de liberté	2
<i>p</i> -value	0,003
GFI	0,985
AGFI	0,927
RMSEA	0,112
Indices incrémentaux	
TLI (type II)	0,965
CFI (type III)	0,988
Indice de parcimonie	
<i>Chi-Deux</i> normé	5,739

Il est possible de constater que la *p*-value associée au Chi-Deux du modèle de mesure de l'ambiguïté de rôle possède une valeur inférieure à 0,05. Ainsi, nous devons rejeter l'hypothèse selon laquelle ce modèle s'ajuste bien aux données. Cependant, tel que mentionné précédemment, le nombre de paramètres à estimer et la taille de notre échantillon tendent à favoriser ce rejet. Il est donc important de poursuivre l'analyse de l'ajustement du modèle avec les indices absolus, incrémentaux et de parcimonie.

Le modèle présente de bons indices absolus et incrémentaux, à l'exception du RMSEA (0,112) qui dépasse la borne de 0,08. De plus, le Chi-Deux normé est supérieur à 5, ce qui ne révèle pas un bon ajustement du modèle de mesure. Malgré tout, les autres indices sont favorables au modèle de mesure; nous poursuivons donc notre analyse avec ce même modèle.

Ainsi, l'analyse de l'ajustement du modèle de mesure de l'ambiguïté de rôle au travail semble démontrer un relativement bon ajustement. Procédons maintenant à l'analyse de la validité de cette échelle.

5.2.3.3 L'analyse de la validité du modèle de mesure

Afin d'apprécier la qualité de l'échelle de mesure de l'ambiguïté de rôle au travail, nous étudions la validité convergente de l'échelle de mesure.

5.2.3.3.1 La validité convergente

L'estimation du modèle de mesure nous démontre que les charges factorielles des énoncés dépassent le seuil d'acceptabilité et que, par conséquent, le concept permet d'expliquer à au moins 50% la variabilité des énoncés. Nous supposons ainsi que l'échelle possède une validité convergente. Afin de nous en assurer, nous procédons à l'étude de la cohérence interne de l'échelle et nous examinons ensuite les contributions factorielles et la variance extraite du modèle de mesure de l'ambiguïté de rôle.

5.2.3.3.1.1 La cohérence interne

L'analyse de la fiabilité de l'échelle de l'ambiguïté de rôle au travail s'effectue grâce à l'alpha de Cronbach et au Rhô de Joreskog. Mentionnons également que nous calculons les indicateurs après avoir retiré les énoncés problématiques identifiés lors de l'estimation du modèle de mesure. Ainsi, l'échelle de l'ambiguïté de rôle obtient un alpha de Cronbach de 0,88 et un Rhô de Joreskog de 0,89. Aussi, la valeur de l'alpha de Cronbach de l'échelle semble relativement similaire à la cohérence interne obtenue lors de l'étude de Rhnima (2002) (0,83). Après avoir accompli l'analyse de la cohérence interne de l'échelle, nous poursuivons l'étude de la validité convergente.

5.2.3.3.1.2 Les contributions factorielles et la variance extraite

Le tableau 5.13 illustre les contributions factorielles ainsi que la variance extraite de l'échelle de l'ambiguïté de rôle. Il est possible de constater que les valeurs absolues des contributions factorielles dépassent la borne de 1,96. Pour cette raison, nous sommes en mesure d'affirmer que toutes les corrélations sont significatives. De plus, la variance extraite se situe au-dessus du seuil de 0,5. Ainsi, les résultats appuient la cohérence interne et la validité convergente de l'échelle de l'ambiguïté de rôle.

**Tableau 5.13 - Les contributions factorielles et la variance extraite
(Ambiguïté de rôle)**

Concept	Dimensions	CR	VE
Ambiguïté de rôle			0,663
	Énoncé 2	15,196	
	Énoncé 4	15,284	
	Énoncé 5	16,537	
	Énoncé 6		

En bref, l'analyse factorielle confirmatoire des facteurs de stress nous permet de découvrir que le conflit de rôles et la surcharge de rôles représentent des construits formatifs et doivent donc être inclus dans le modèle de recherche structurel en tant qu'indicateurs uniques en effectuant la somme de chacun de leurs indicateurs. En ce qui concerne l'ambiguïté de rôle, les indices d'ajustement semblent relativement bons, à l'exception du RMSEA et du Chi-Deux normé. De plus, les résultats démontrent que l'échelle possède une bonne validité convergente. Ainsi, nous croyons qu'après avoir effectué certains changements, l'échelle de mesure de l'ambiguïté de rôle peut maintenant être incorporée à la recherche. Poursuivons à présent avec l'analyse de l'échelle de mesure du soutien de la direction.

5.2.4 Le modèle de mesure du soutien de la direction

Le modèle de mesure du soutien de la direction comprend l'évaluation de trois (3) dimensions : le soutien émotionnel, le soutien évaluatif et le soutien informationnel. Procédons donc à l'analyse factorielle confirmatoire de ce modèle.

5.2.4.1 L'estimation des paramètres du modèle de mesure

L'estimation des paramètres du modèle de mesure du soutien de la direction s'effectue en étudiant le schéma élaboré dans le logiciel statistique (Annexe 6) et en analysant le tableau 5.14 qui illustre les charges factorielles et les variabilités des énoncés de l'échelle expliquées par les dimensions.

Il est important de spécifier que nous apportons quelques modifications aux échelles du soutien de la direction. Tout d'abord, nous inversons les variables « On est sensible à la situation des employés qui ont des problèmes d'équilibre travail-famille » et « On accepte qu'un employé puisse s'absenter lorsque les circonstances familiales l'exigent » de l'échelle du soutien émotionnel de la direction afin qu'elles soient dans le même sens que les autres énoncés de l'échelle. Aussi, nous inversons toutes les variables de l'échelle du soutien informationnel de la direction afin que les indicateurs soient dans le même sens que les indicateurs des autres échelles du soutien de la direction. De plus, nous retirons certains énoncés des échelles. En fait, nous enlevons deux énoncés de l'échelle du soutien émotionnel et un énoncé de l'échelle du soutien évaluatif puisque les charges factorielles présentent des valeurs faibles et que l'ajustement du modèle de mesure s'avère meilleur sans ces variables. En fait, les charges factorielles de l'énoncé 1 et 3 de la dimension du soutien émotionnel se situent à 0,52 et à 0,68 respectivement. Les résultats de l'analyse en composante principale effectuée par Rhnima (2002) sur les échelles du soutien de la direction démontrent également une distinction entre les énoncés 1 et 3 du soutien émotionnel et les deux autres indicateurs de l'échelle puisqu'ils se rapportent à un facteur différent. En ce qui concerne le quatrième énoncé

du soutien évaluatif, il possède une charge factorielle de 0,65, ce qui est inférieur au seuil de 0,7 et ni l'alpha de Cronbach ni le Rhô de Jorsekog (passant tous deux de 0,83 à 0,84) ne se voient atténués suite au retrait de cet énoncé. Finalement, nous retirons un énoncé de l'échelle du soutien informatif pour les raisons suivantes : la charge factorielle de l'énoncé se situe sous la barre de 0,7 (0,61) et, par conséquent, la dimension explique l'énoncé à moins de 50% (37%), l'alpha de Cronbach s'avère légèrement plus élevé après le retrait de l'énoncé en question (passant de 0,87 à 0,89), le Rhô de Joreskog conserve la même valeur (0,89). Il nous est difficile de nous avancer quant à la la mauvaise performance de cet énoncé, mais nous préférons tout de même écarter cet énoncé de l'échelle de mesure afin d'améliorer sa validité convergente.

**Tableau 5.14 - Les charges factorielles et les variabilités
(Soutien de la direction)**

	Charges factorielles	Variabilités expliquées par dimensions
Soutien émotionnel		
1. On considère la conciliation travail-famille comme une responsabilité que l'employé doit assumer seul.	-	-
2. On est sensible à la situation des employés qui ont des problèmes d'équilibre travail-famille.	0,70	0,48
3. On considère le travail et la famille comme deux mondes séparés.	-	-
4. On accepte qu'un employé puisse s'absenter lorsque les circonstances familiales l'exigent.	0,77	0,59
Soutien évaluatif		
5. On voit d'un mauvais œil les employés qui accordent beaucoup d'importance à leur vie familiale.	0,76	0,58
6. Il est mal vu de se prévaloir de congés parentaux ou de travailler temporairement à temps partiel pour des raisons d'équilibre travail-famille.	0,83	0,68
7. On considère les employés qui s'impliquent beaucoup dans leur vie familiale comme des personnes qui ne s'intéressent pas à leur carrière.	0,78	0,61
8. On ne fait pas confiance aux employés qui ont des difficultés à équilibrer travail et famille.	-	-
Soutien informatif		
9. Je peux consulter des personnes pour avoir de l'information en matière d'équilibre travail-famille.	-	-
10. Il y a des brochures, des dépliants, des vidéos qui expliquent les politiques, les pratiques ou les programmes d'équilibre travail-famille.	0,81	0,66
11. Les employés peuvent obtenir des informations sur les écoles et les garderies.	0,83	0,69
12. Il y a des comités chargés des questions d'équilibre travail-famille.	0,90	0,81
13. Il y a des activités qui valorisent la famille telles que : journée de la famille, journée portes ouvertes aux enfants, activités impliquant les conjoints et les enfants.	0,73	0,54

En observant les charges factorielles et les variabilités des énoncés expliquées par les dimensions, nous constatons que le deuxième énoncé de la dimension du soutien émotionnel possède la plus faible charge factorielle (0,70), tandis que le quatrième énoncé du soutien informationnel illustre la plus forte charge factorielle (0,90). Ainsi, les charges factorielles présentées dans le tableau illustrent des valeurs supérieures ou

égales à 0,7. Par conséquent, les variabilités des énoncés expliquées par les dimensions du soutien de la direction se situent entre 0,48 et 0,81, ce qui semble acceptable. Poursuivons l'analyse du modèle de mesure en étudiant l'ajustement du modèle.

5.2.4.2 L'ajustement du modèle de mesure

Le tableau 5.15 illustre les valeurs des indices d'ajustement du modèle de mesure du soutien de la direction.

Tableau 5.15 - Les indices d'ajustement (Soutien de la direction)

Indices	Soutien de la direction
Indices absolus	
Chi-Deux (χ^2)	44,536
Degrés de liberté	24
<i>p</i> -value	0,007
GFI	0,974
AGFI	0,951
RMSEA	0,048
Indices incrémentaux	
TLI (type II)	0,980
CFI (type III)	0,986
Indice de parcimonie	
Chi-Deux normé	1,856

Encore une fois, la *p*-value associée au Chi-Deux du modèle de mesure est inférieure à 0,05. Ainsi, nous devons rejeter l'hypothèse selon laquelle le modèle du soutien de la direction s'ajuste bien aux données. Puisque cette statistique rejette facilement l'adéquation de modèles, nous poursuivons l'analyse de l'ajustement des modèles avec les autres indices.

Les indices absolus, incrémentaux et de parcimonie appuient la bonne adéquation du modèle de mesure. Le GFI (0,974) et l'AGFI (0,951) dépassent le seuil de 0,9, tout comme le TLI (0,980) et le CFI (0,986). De plus, la valeur du RMSEA (0,048) se situe sous la borne de 0,5 et le Chi-Deux normé (1,955) entre 1 et 3. Ainsi, l'ajustement du modèle de mesure du soutien de la direction semble adéquat. Nous pouvons maintenant procéder à l'analyse de la validité de cette échelle.

5.2.4.3 L'analyse de la validité du modèle de mesure

Nous analysons la qualité de l'échelle de mesure du soutien de la direction en examinant tout d'abord la validité convergente de l'échelle et ensuite la validité discriminante de l'échelle.

5.2.4.3.1 La validité convergente

L'estimation du modèle de mesure démontre que les charges factorielles des énoncés restants dépassent le seuil de 0,7 et que, par conséquent, les dimensions du soutien de la direction expliquent plus de 50% de la variabilité des énoncés. Ces résultats constituent de bons indicateurs de la validité convergente de l'échelle. Afin de nous en assurer, nous effectuons l'étude de la cohérence interne de l'échelle et l'examen des contributions factorielles et des variances extraites.

5.2.4.3.1.1 La cohérence interne

Le tableau 5.16 illustre les valeurs des alpha de Cronbach et des Rhô de Joreskog. Mentionnons également que nous calculons les indicateurs après avoir retiré les énoncés problématiques identifiés lors de l'estimation du modèle de mesure.

Tableau 5.16 - Les mesures de la cohérence interne (Soutien de la direction)

Concept	Dimensions	Alpha de Cronbach	Rhô de Joreskog
Soutien de la direction	Soutien émotionnel	0,70	0,70
	Soutien évaluatif	0,83	0,83
	Soutien instrumental	0,89	0,89

Ainsi, les deux dimensions du soutien de la direction, soit les soutiens évaluatif et informationnel, présentent des Rhô de Joreskog pouvant se qualifier de très bien. Cependant, le soutien émotionnel illustre un Rhô de Joreskog de 0,70, ce qui représente un coefficient plutôt moyen, mais tout de même acceptable. Poursuivons donc l'analyse de la validité convergente de l'échelle en examinant les contributions factorielles et les variances extraites.

5.2.4.3.1.2 Les contributions factorielles et variances extraites

Le tableau 5.17 présente les contributions factorielles des énoncés de chacune des dimensions du soutien de la direction ainsi que la variance extraite de ces dimensions.

**Tableau 5.17 – Les contributions factorielles et variances extraites
(Soutien de la direction)**

Concept	Dimensions	CR	VE
Soutien de la direction	Soutien émotionnel		0,537
	Énoncé 2	8,436	
	Énoncé 4		
	Soutien évaluatif		0,624
	Énoncé 1	13,938	
	Énoncé 2	14,580	
	Énoncé 3		
	Soutien informatif		0,674
	Énoncé 2	15,252	
	Énoncé 3	15,557	
	Énoncé 4	16,625	
	Énoncé 5		

Tel que le démontre la valeur des contributions factorielles, les corrélations semblent significatives. Aussi, les variances extraites des dimensions du soutien de la direction se situent au-dessus du seuil de 0,5. La validité convergente des dimensions du concept étant appuyée à la fois par l'estimation du modèle, la cohérence interne, les contributions factorielles et les variances extraites, nous pouvons poursuivre l'analyse de la validité de l'échelle de mesure en examinant la validité discriminante.

5.2.4.3.2 La validité discriminante

Le tableau 5.18 présente les r^2 et la valeur minimum des VE dans le but de déterminer s'il existe une validité discriminante entre les dimensions du soutien de la direction.

**Tableau 5.18 – Les relations entre les corrélations et les VE
(Soutien de la direction)**

Dimensions en relation	r^2	<, >, =	Minimum des VE
Soutien émotionnel Soutien évaluatif	0.373	<	0.537
Soutien émotionnel Soutien informationnel	0.072	<	0.537
Soutien évaluatif Soutien informationnel	0.036	<	0.624

Il est possible d'observer que les valeurs illustrées dans le tableau appuient la validité discriminante entre chacune des dimensions puisque les r^2 illustrent des valeurs inférieures aux VE. Ainsi, nous sommes en mesure d'affirmer qu'il existe une validité discriminante entre les trois (3) dimensions du soutien de la direction.

Cependant, étant donnée la relative complexité du modèle de recherche pour un mémoire, nous décidons d'ajouter un facteur de second-ordre au modèle de mesure du soutien de la direction afin de simplifier notre modèle. Il nous faut donc poursuivre l'analyse du modèle de mesure afin de déterminer si l'intégration d'un facteur de second-ordre semble effectivement possible et valable.

5.2.4.4 L'analyse factorielle confirmatoire de second-ordre

Nous désirons donc incorporer un facteur de second-ordre au modèle de mesure du soutien de la direction afin de simplifier l'analyse du modèle de recherche. En effet, si nous conservons les trois (3) formes du soutien de la direction lors de l'étude du modèle de recherche, le nombre de chemins du modèle intermédiaire, par exemple, se chiffre à vingt-sept (27), et ce, en considérant uniquement la relation entre ledit conflit et ses variables antécédentes. Cependant, en incorporant le facteur de second-ordre au modèle

de recherche, le nombre de chemins entre le conflit travail-famille et ses variables se situe à six (6), ce qui est plus raisonnable. Cependant, tel que nous en avons discuté lors de l'analyse du modèle de mesure du conflit travail-famille, nous nous attendons à une diminution de la performance des indices d'ajustement lors de l'ajout de facteurs de second-ordre, étant donné la diminution du nombre de chemins. De plus, les charges factorielles des énoncés présentent fréquemment de moins bonnes performances.

Ainsi, afin de justifier l'intégration d'un facteur de second-ordre au modèle de mesure du soutien de la direction, nous observons les contributions sur les facteurs de premier-ordre, c'est-à-dire les charges factorielles entre le soutien de la direction et le soutien émotionnel, évaluatif et informationnel de la direction. Le tableau 5.19 illustre ces données.

**Tableau 5.19 - Les charges factorielles et variabilités de second-ordre
(Soutien de la direction)**

	Charges factorielles	Variabilités expliquées par dimensions
Soutien émotionnel	0,89	0,79
Soutien évaluatif	0,69	0,48
Soutien informationnel	0,30	0,09

Tel qu'on peut le constater, deux (2) des trois (3) charges factorielles de second-ordre du modèle de mesure du soutien de la direction sont supérieures ou presque égales à 0,7, à l'exception du soutien informationnel (0,30). Ces valeurs nous laissent croire que le soutien de la direction provient effectivement de l'agrégation des trois (3) formes de soutien. Observons donc les indices d'ajustement de l'analyse factorielle confirmatoire de second-ordre qui sont présentés dans le tableau suivant.

Tableau 5.20 - Les indices d'ajustement (Soutien de la direction)

Indices	Soutien de la direction
Indices absolus	
Chi-Deux (χ^2)	44,536
Degrés de liberté	24
<i>p</i> -value	0,007
GFI	0,974
AGFI	0,951
RMSEA	0,048
Indices incrémentaux	
TLI (type II)	0,980
CFI (type III)	0,986
Indice de parcimonie	
<i>Chi-Deux</i> normé	1,856

Les indices d'ajustement tirés de l'analyse factorielle confirmatoire de second-ordre présentent les mêmes valeurs que celles obtenues lors de l'analyse des facteurs de premier-ordre. Nous pouvons donc affirmer que l'ajustement du modèle demeure très bon. Ainsi, nous introduisons le facteur de second-ordre dans notre modèle de mesure.

En somme, après avoir retiré certains énoncés nuisant à la cohérence interne et à l'ajustement du modèle, l'analyse factorielle confirmatoire du modèle de mesure du soutien de la direction appuie l'incorporation de cette échelle au modèle de recherche. Effectivement, les échelles du soutien présentent de bons ajustements, une validité convergente et une validité discriminante. Aussi, les résultats de l'analyse approuvent l'intégration d'un facteur de second-ordre. Ceci nous permet donc de simplifier notre modèle de recherche en diminuant grandement le nombre de chemins contenus dans les

modèles de recherche. Poursuivons maintenant l'analyse factorielle confirmatoire en étudiant le modèle de mesure de la santé organisationnelle.

5.2.5 Le modèle de mesure de la santé organisationnelle

Bien que les variables de la santé organisationnelle étudiées lors de cette recherche soient les intentions de quitter l'organisation et les comportements de retrait, nous effectuons l'analyse factorielle confirmatoire uniquement sur le modèle de mesure des intentions de quitter l'organisation. Effectivement, l'analyse factorielle confirmatoire n'est pas effectuée sur les comportements de retrait puisque nous désirons analyser chacune des formes des comportements de retrait individuellement dans notre modèle de recherche. Ce processus nous permet donc d'approfondir nos connaissances en ce qui concerne les impacts du conflit travail-famille sur les divers comportements de retrait qu'un individu peut manifester. Nous sommes ainsi en mesure de connaître les impacts spécifiques dudit conflit sur les interruptions, les retards, les absences et les départs prématurés au travail. Ainsi, nous incorporons les mesures de ces comportements au modèle général de recherche en tant qu'indicateurs uniques, et par conséquent, aucune erreur de mesure n'est considérée dans notre modèle pour ces quatre (4) indicateurs.

5.2.5.1 L'estimation des paramètres du modèle de mesure

Débutons donc l'analyse factorielle confirmatoire de l'échelle des intentions de quitter l'organisation avec l'estimation des paramètres. Notons tout d'abord que nous inversons les variables des énoncés « D'ici trois ans, je me vois encore travailler pour

cette organisation » et « J'aimerais continuer à travailler pour cette organisation encore longtemps » afin qu'ils soient dans le même sens que les deux (2) autres énoncés de l'échelle. Le tableau 5.21 illustre les charges factorielles et le pourcentage de variabilité des énoncés expliquée par les intentions de quitter l'organisation. Il est également possible d'observer le schéma élaboré dans le logiciel Amos 6.0 afin d'obtenir davantage d'information (Annexe 7).

**Tableau 5.21 - Les charges factorielles et variabilités expliquées
(Intentions de quitter l'organisation)**

	Charges factorielles	Variabilités expliquées par concept
1. D'ici trois ans, je me vois encore travailler pour cette organisation.	0,87	0,75
2. J'ai l'intention de quitter mon organisation actuelle.	0,84	0,71
3. Il serait fort probable que je demeure au service de cette organisation.	0,78	0,61
4. J'aimerais continuer à travailler pour cette organisation encore longtemps.	0,72	0,52

Les données du tableau précédent démontrent clairement que les charges factorielles varient de 0,72 à 0,87. Les charges factorielles surpassent le seuil de 0,7 et par conséquent, le concept explique à plus de 50% l'ensemble des énoncés de l'échelle. Poursuivons donc notre analyse en vérifiant l'ajustement du modèle de mesure des intentions de quitter l'organisation.

5.2.5.2 L'ajustement du modèle de mesure

Le tableau 5.22 présente les indices d'ajustement de l'échelle des intentions de quitter l'organisation.

Tableau 5.22 - Les indices d'ajustement (Intentions de quitter l'organisation)

Indices	Intentions de quitter
Indices absolus	
Chi-Deux (χ^2)	5,946
Degrés de liberté	2
<i>p</i> -value	0,051
GFI	0,992
AGFI	0,958
RMSEA	0,073
Indices incrémentaux	
TLI (type II)	0,985
CFI (type III)	0,995
Indice de parcimonie	
<i>Chi-Deux</i> normé	2,973

Tel que les données le démontrent, la *p*-value associée au Chi-Deux dépasse la barre de 0,05. Ainsi, on accepte l'hypothèse selon laquelle ce modèle s'ajuste bien aux données. De plus, les indices absolus, incrémentaux et de parcimonie appuient la bonne adéquation du modèle de mesure des intentions de quitter l'organisation. En effet, le GFI (0,992) et l'AGFI (0,958) sont supérieurs au seuil de 0,9, tout comme le TLI (0,985) et le CFI (0,995). De plus, la valeur du RMSEA (0,073) se trouve sous la borne de 0,08 et le Chi-Deux normé (2,973) se situe entre 1 et 3. Ainsi, nous pouvons maintenant procéder à l'analyse de la validité de l'échelle.

5.2.5.3 L'analyse de la validité du modèle de mesure

Dans cette section, nous observons la validité convergente de l'échelle de mesure des intentions de quitter l'organisation afin d'en déterminer la qualité.

5.2.5.3.1 La validité convergente

Encore une fois, l'estimation du modèle nous laisse croire que l'échelle présente une bonne validité convergente considérant que les charges factorielles sont supérieures au seuil de 0,7 et que le concept explique les variabilités des énoncés à plus de 50%. Afin de nous assurer de la validité convergente du modèle de mesure des intentions de quitter l'organisation, nous observerons la cohérence interne de l'échelle ainsi que les contributions factorielles et la variance extraite.

5.2.5.3.1.1 La cohérence interne

L'analyse de la fiabilité de l'échelle des intentions de quitter l'organisation s'effectue grâce à l'alpha de Cronbach et au Rhô de Joreskog. L'alpha de Cronbach et le Rhô de Joreskog de l'échelle se chiffrent tous deux à 0,88. Ainsi, l'échelle de mesure semble présenter une bonne cohérence interne. Poursuivons l'analyse de la validité convergente en observant à présent les contributions factorielles et la variance extraite de l'échelle.

5.2.5.3.1.2 Les contributions factorielles et la variance extraite

Le tableau 5.23 présente les contributions factorielles et la variance extraite de l'échelle. Nous sommes donc en mesure d'affirmer que toutes les corrélations semblent significatives puisque les contributions factorielles illustrent des valeurs supérieures à 1,96. De plus, la variance extraite dépasse le seuil de 0,5. Ainsi, les résultats démontrent la validité convergente de l'échelle des intentions de quitter l'organisation.

**Tableau 5.23 - Les contributions factorielles et la variance extraite
(Intentions de quitter l'organisation)**

Concept	Dimensions	CR	VE
Intentions de quitter			0,648
	Énoncé 1	15,443	
	Énoncé 2	15,120	
	Énoncé 3	14,173	
	Énoncé 4		

En bref, grâce à l'analyse factorielle confirmatoire des intentions de quitter, nous confirmons le bon ajustement du modèle de mesure. De plus, nous sommes en mesure d'établir la validité convergente du concept, ce qui approuve l'incorporation de cette échelle au modèle de recherche.

Pour conclure l'analyse des modèles de mesure, nous incorporons aux modèles de mesure du conflit travail-famille et du soutien de la direction un facteur de second-ordre afin de simplifier nos modèles de recherche. En ce qui concerne les facteurs de stress, le conflit de rôles et la surcharge de rôles sont considérés comme des concepts formatifs contrairement à l'ambiguïté de rôle. Nous incluons donc ces deux facteurs de stress dans les modèles de recherche en tant qu'indicateurs uniques. En ce qui a trait aux variables de la santé organisationnelle, nous considérons tous les comportements de retrait en tant qu'indicateurs uniques afin d'évaluer l'impact du conflit travail-famille sur chacun d'entre eux. Ainsi, les résultats confirment l'ajustement des modèles de mesure du conflit travail-famille, du soutien de la direction, de l'ambiguïté de rôle et des intentions de quitter l'organisation dans la plupart des cas. Les trois (3) formes d'indices d'ajustement, soit les indices absolus, incrémentaux et de parcimonie, apparaissent au tableau 5.24, et ce, pour chacune des échelles de mesure.

Tableau 5.24 - Les indices d'ajustement des modèles de mesure

Indices	Conflit travail-famille	Ambiguïté de rôle	Soutien de la direction	Intentions de quitter
Indices absolus				
Chi-Deux (χ^2)	310,804	11,479	44,536	5,946
Degrés de liberté	113	2	24	2
<i>p</i> -value	0,000	0,003	0,007	0,051
GFI	0,906	0,985	0,974	0,992
AGFI	0,872	0,927	0,951	0,958
RMSEA	0,069	0,112	0,048	0,073
Indices incrémentaux				
TLI (type II)	0,936	0,965	0,980	0,985
CFI (type III)	0,947	0,988	0,986	0,995
Indice de parcimonie				
Chi-Deux normé	2,750	5,739	1,856	2,973

De plus, les alpha de Cronbach et les Rhô de Joreskog appuient la cohérence interne des échelles de mesure. Ces indicateurs apparaissent dans le tableau 5.25.

Tableau 5.25 - Les mesures de la cohérence interne des échelles de mesure

Concept	Dimensions	Alpha de Cronbach	Rhô de Joreskog
Conflit travail-famille	Conflit travail-famille / Temps	0,874	0,875
	Conflit famille-travail / Temps	0,843	0,844
	Conflit travail-famille / Effort	0,841	0,850
	Conflit famille-travail / Effort	0,819	0,830
	Conflit travail-famille / Comportements	0,826	0,828
	Conflit famille-travail / Comportements	0,930	0,932
Facteurs de stress	Ambiguïté de rôle	0,876	0,887
	Conflit de rôles	0,773	0,778
	Surcharge de rôles	0,789	0,802
Soutien de la direction	Soutien émotionnel	0,700	0,740
	Soutien évaluatif	0,831	0,843
	Soutien instrumental	0,888	0,891
Intentions de quitter		0,879	0,880

Ainsi, les modèles de mesure rencontrent la majorité ou la totalité des exigences en ce qui concerne les validités convergente et discriminante. Nous pouvons donc poursuivre notre étude en analysant le modèle structurel de recherche.

5.3 L'analyse du modèle structurel

Tel que nous l'avons précisé lors du chapitre 3, l'analyse du modèle structurel s'effectue en deux parties. Premièrement, nous étudions trois (3) différents modèles structurels afin de déterminer le meilleur emplacement conceptuel du soutien de la direction dans le modèle de stress du conflit travail-famille. Ces trois (3) modèles sont le modèle antécédent, intermédiaire et autonome. Deuxièmement, nous intégrons le modèle retenu lors de la première partie de l'analyse au modèle général du conflit travail-famille en y incorporant les variables de la santé organisationnelle, soit les intentions de quitter l'organisation ainsi que les interruptions, les retards, les absences et les départs prématurés au travail. Débutons alors l'analyse du modèle structurel avec l'analyse de l'emplacement conceptuel du soutien de la direction.

5.3.1 L'analyse de l'emplacement conceptuel du soutien de la direction

Afin de déterminer le meilleur emplacement conceptuel du soutien de la direction dans le modèle du conflit travail-famille, nous comparons le modèle antécédent, le modèle autonome et le modèle intermédiaire. Afin de pouvoir déterminer lequel des trois (3) modèles de recherche constitue le meilleur modèle de stress du conflit travail-famille, nous procédons d'abord à l'analyse des indices d'ajustement des trois (3) modèles, puis nous observons les différentes relations entre les concepts des modèles.

5.3.1.1 L'analyse de l'ajustement des modèles

Nous utilisons les mêmes indices d'ajustement que ceux retenus pour l'examen des échelles lors de l'analyse des modèles de mesure, soit le Chi-Deux, trois indices absolus (GFI, AGFI, RMSEA) et deux indices incrémentaux (TLI, CFI). Cependant, nous retirons le Chi-Deux normé puisque nous remplaçons cet indice de parcimonie par le PNFI qui a été utilisé lors de l'étude de Carlson et Perrewé (1999) et qui permet de comparer les différents modèles entre eux. De plus, nous ajoutons un indice incrémental de type I (NFI) puisque, lui aussi, s'est avéré utile lors de l'étude de Carlson et Perrewé (1999). Le tableau 5.26 illustre les indices d'ajustement des trois (3) modèles.

Tableau 5.26 – La comparaison des modèles de recherche

Indices	Modèle antécédent	Modèle autonome	Modèle intermédiaire
Indices absolus			
Chi-Deux (χ^2)	880,742	812,868	840,410
Degrés de liberté	451	447	450
<i>p</i> -value	0,000	0,000	0,000
GFI	0,867	0,875	0,872
AGFI	0,844	0,852	0,850
RMSEA	0,051	0,047	0,049
Indices incrémentaux			
TLI (type II)	0,927	0,937	0,934
NFI	0,874	0,883	0,879
CFI (type III)	0,934	0,943	0,940
Indice de parcimonie			
PNFI	0,934	0,943	0,940

En comparant les indices d'ajustement des différents modèles, nous constatons que le modèle autonome semble présenter des indices d'ajustement légèrement supérieurs

aux indices des deux autres modèles de recherche. En effet, les indices absolus du modèle autonome, soit le GFI et l'AGFI, présentent des valeurs légèrement inférieures à la borne de 0,9, mais tout de même plus élevées que celles des autres modèles. Quant au RMSEA, il se chiffre à 0,047, ce qui est excellent. Aussi, les indices incrémentaux du modèle autonome dépassent le 0,9 à l'exception du NFI (0,883). Comme on peut le constater, le PNFI du modèle autonome illustre une valeur supérieure à celle des modèles antécédent et intermédiaire, ce qui le favorise par rapport aux autres.

Afin de déterminer le meilleur modèle du soutien de la direction dans le modèle de stress du conflit travail-famille, nous pouvons également comparer les résultats des tests du Khi-Deux. En effet, il est possible de déterminer si un modèle est significativement supérieur à un autre en effectuant un test de comparaison des Khi-Deux. Il est à noter que la supériorité d'un modèle sera jugée significative si, au seuil de signification de 0,05, la différence entre les Chi-Deux des modèles rencontre l'exigence suivante :

$$\text{Chi-Deux MODÈLE1} - \text{Chi-Deux MODÈLE2} > \text{Chi-Deux (dl MODÈLE1 - dl MODÈLE2)}$$

Le tableau 5.27 illustre les calculs effectués lors du test de comparaison des Khi-Deux.

Tableau 5.27 – La comparaison des modèles de recherche

Modèles	Différence entre les Chi-Deux	Différence entre les dl	Valeur critique au seuil de 0,05	Modèle avantage
Antécédent vs autonome	67,874	4	> 9,488	Autonome
Antécédent vs intermédiaire	40,332	1	> 3,841	Intermédiaire
Intermédiaire vs autonome	27,542	3	> 7,815	Autonome

Tel que l'on peut le constater, le test de comparaison des Khi-Deux démontre, tout comme les indices d'ajustement nous le laissent croire, que le modèle autonome est significativement supérieur aux deux autres modèles du soutien de la direction.

Ainsi, nous arrivons à des conclusions ne corroborent pas celles émises par Carlson et Perrewé (1999) pour le soutien au travail, c'est-à-dire que le modèle autonome, et non pas le modèle antécédent, représente le mieux les données recueillies lors de cette étude. En fait, nos résultats coïncident avec la notion de Fenlason et Beehr (1994) qui argumentent que le soutien social possède un effet direct sur la réduction des efforts. Nos résultats concordent avec la majorité des résultats de la recherche ayant concerné le stress au travail (ex : Ganster *et al.*, 1986; Blau, 1981; Leiter, 1991; Thomas et Ganster, 1995; Adams *et al.*, 1996). Observons maintenant les relations entre les différents concepts retrouvés dans chacun des trois (3) modèles afin d'en apprendre davantage.

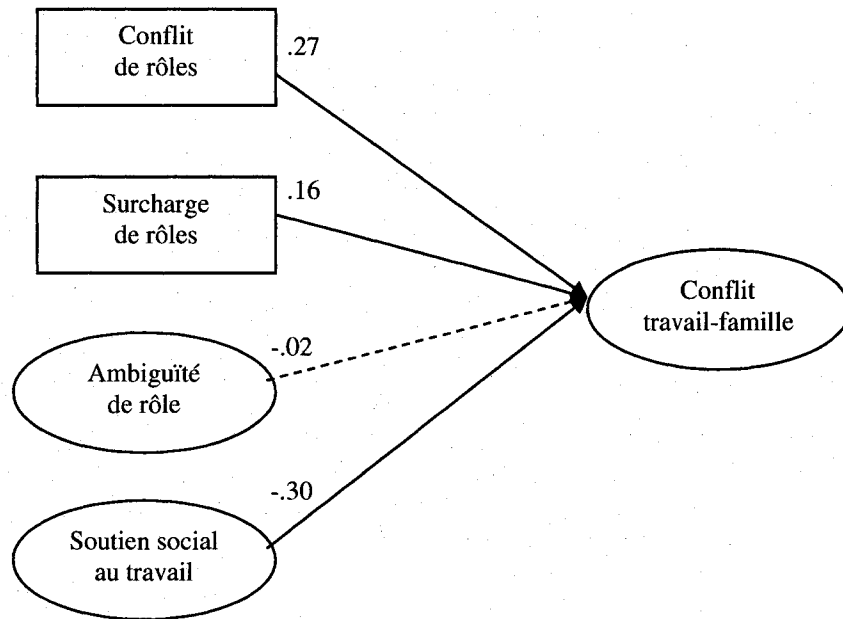
5.3.1.2 L'étude des relations entre les concepts des modèles

Enchaînons maintenant avec l'examen des relations entre les concepts retrouvés dans les modèles. Il est à noter que notre attention porte davantage sur le modèle autonome puisqu'il semble que ce modèle représente le mieux les données. Cependant, nous discutons rapidement des deux autres modèles et de leurs lacunes.

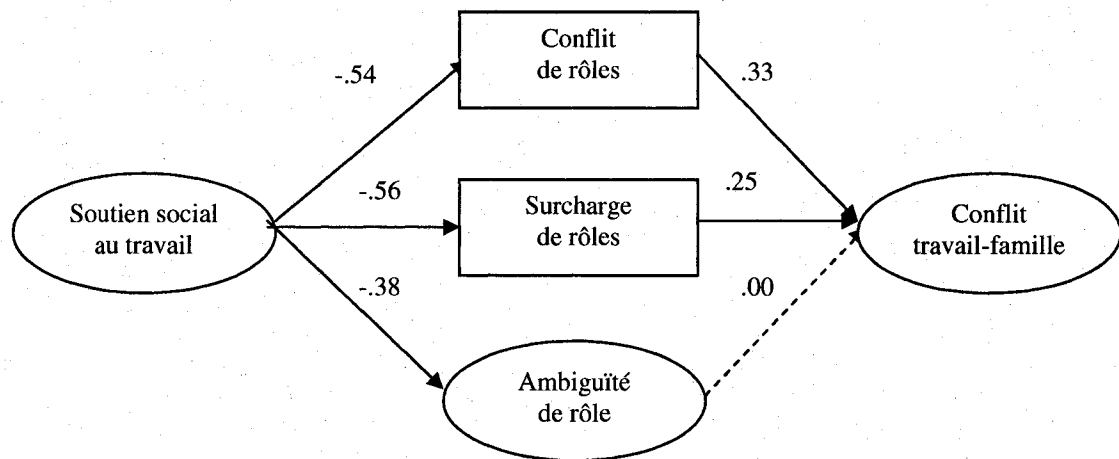
Afin de déterminer si les relations entre les concepts étudiés sont significatives, nous observons les CR et les *p*-value situés dans le tableau des estimations non standardisées. Notons qu'une relation est jugée significative si la valeur absolue du CR associé à la relation présente une valeur supérieure à 1,96.

Tel qu'on peut le constater en étudiant la figure 5.1 et le tableau des estimations du modèle autonome (Annexe 8), une seule parmi les quatre (4) relations ne semble pas significative, soit celle entre l'ambiguïté de rôle et le CTF. Le CR de la relation se chiffre à 0,673 et sa p -value à 0,501. Ainsi, pour le modèle retenu, seulement la relation entre l'ambiguïté de rôle au travail et le conflit travail-famille n'est pas significative, ce qui concorde avec les résultats des recherches précédentes (Carlson et Perrewé, 1999; Carlson et Kacmar, 2000; Boyar *et al.*, 2003). Dans la figure suivante, les flèches pleines représentent les relations significatives tandis que les flèches pointillées illustrent les relations non significatives.

Figure 5.1 - Le modèle autonome du soutien de la direction

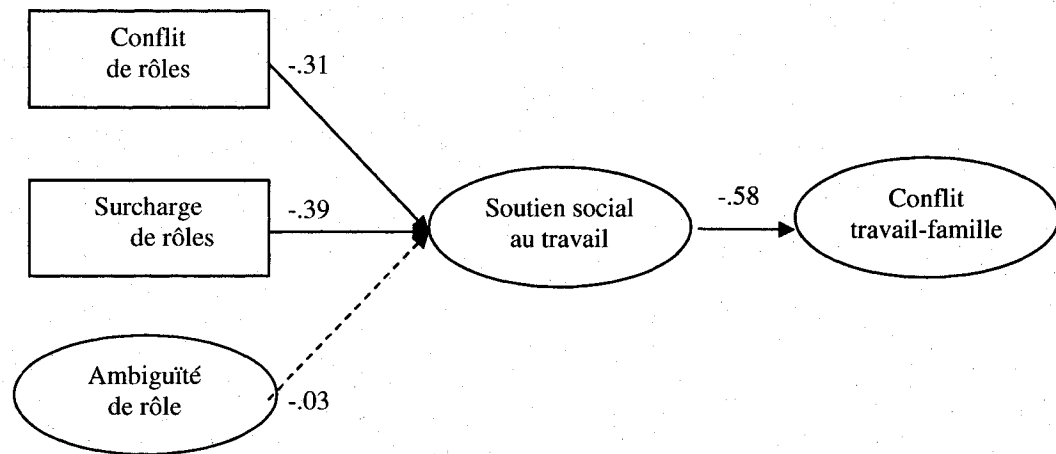


En ce qui concerne le modèle antécédent, la figure 5.2 présente les relations retrouvées dans ce modèle ainsi que les corrélations entre chacun des concepts mis en relation. Tel que les figures et le tableau des estimations du modèle antécédent (Annexe 9) le démontrent, une (1) relation sur six (6) ne semble pas significative, soit celle entre l'ambiguïté de rôle et le conflit travail-famille, ce qui concorde encore une fois avec les résultats des recherches précédentes (Carlson et Perrewé, 1999; Carlson et Kacmar, 2000; Boyar *et al.*, 2003).

Figure 5.2 - Le modèle antécédent du soutien de la direction

En ce qui a trait au modèle intermédiaire, la figure 5.3 illustre les relations retrouvées dans ce modèle ainsi que les corrélations entre chacun des concepts mis en relation. Tel que la figure et le tableau des estimations (Annexe 10) le démontrent, une (1) seule relation sur quatre (4) ne semble pas significative, soit celle entre l'ambiguïté de rôle et le soutien de la direction. Il est intéressant de noter que pour les trois (3) modèles de recherche, les relations non significatives concernent toujours l'ambiguïté de rôle.

Figure 5.3 - Le modèle intermédiaire du soutien de la direction



En bref, selon l'analyse des indices d'ajustement obtenus et de l'étude des relations significatives des trois (3) différents modèles, nous choisissons de conserver le modèle autonome. Effectivement, non seulement la performance du modèle autonome se démarque des deux (2) autres modèles, mais les résultats concordent également avec la majorité des conclusions émises par les recherches concernant le stress au travail (ex : Ganster *et al.*, 1986; Blau, 1981; Leiter, 1991; Thomas et Ganster, 1995; Adams *et al.*, 1996). Poursuivons donc l'analyse du modèle de recherche en intégrant les variables dépendantes du conflit travail-famille au modèle sélectionné.

5.3.2 L'analyse du modèle complet du conflit travail-famille

Maintenant que nous avons identifié l'emplacement conceptuel du soutien de la direction, nous pouvons analyser le modèle de recherche complet. Ainsi, nous incorporons les variables dépendantes du conflit travail-famille au modèle autonome afin de déterminer l'impact du soutien de la direction sur la relation entre le conflit

travail-famille et certaines variables de la santé organisationnelle recevant peu d'attention de la part des chercheurs (Boyar *et al.*, 2003; Hammer *et al.*, 2003). Ceci nous permet d'intégrer les connaissances acquises précédemment au modèle du conflit travail-famille.

Le modèle complet du conflit travail-famille comprend donc deux (2) nouveaux concepts : les intentions de quitter l'organisation et les comportements de retrait qui englobent les interruptions, les absences, les retards et les départs prématurés au travail. L'étude de ce modèle se divise en trois (3) parties, soit l'analyse de l'ajustement du modèle, l'examen des cheminements causals et l'observation des indices de modification.

5.3.2.1 L'analyse de l'ajustement du modèle complet

Afin d'évaluer l'ajustement du modèle de recherche, nous utilisons encore une fois les mêmes indices pertinents retenus précédemment. Le tableau 5.28 illustre les indices obtenus par le modèle de recherche.

Tableau 5.28 - Les indices d'ajustement du modèle de recherche

Indices	Modèle complet
Indices absolus	
Chi-Deux (χ^2)	1357,127
Degrés de liberté	725
<i>p</i> -value	0,000
GFI	0,841
AGFI	0,820
RMSEA	0,049
Indices incrémentaux	
TLI (type II)	0,909
CFI (type III)	0,916
Indice de parcimonie	
Chi-Deux normé	1,872

Tel que le démontre le tableau, la *p*-value associée au Chi-Deux du modèle de recherche se chiffre à 0. Il nous faut donc rejeter l'hypothèse selon laquelle le modèle s'ajuste bien aux données. Cependant, comme nous savons que cette statistique rejette facilement l'adéquation du modèle, nous poursuivons donc l'analyse de l'ajustement du modèle structurel avec les autres indices.

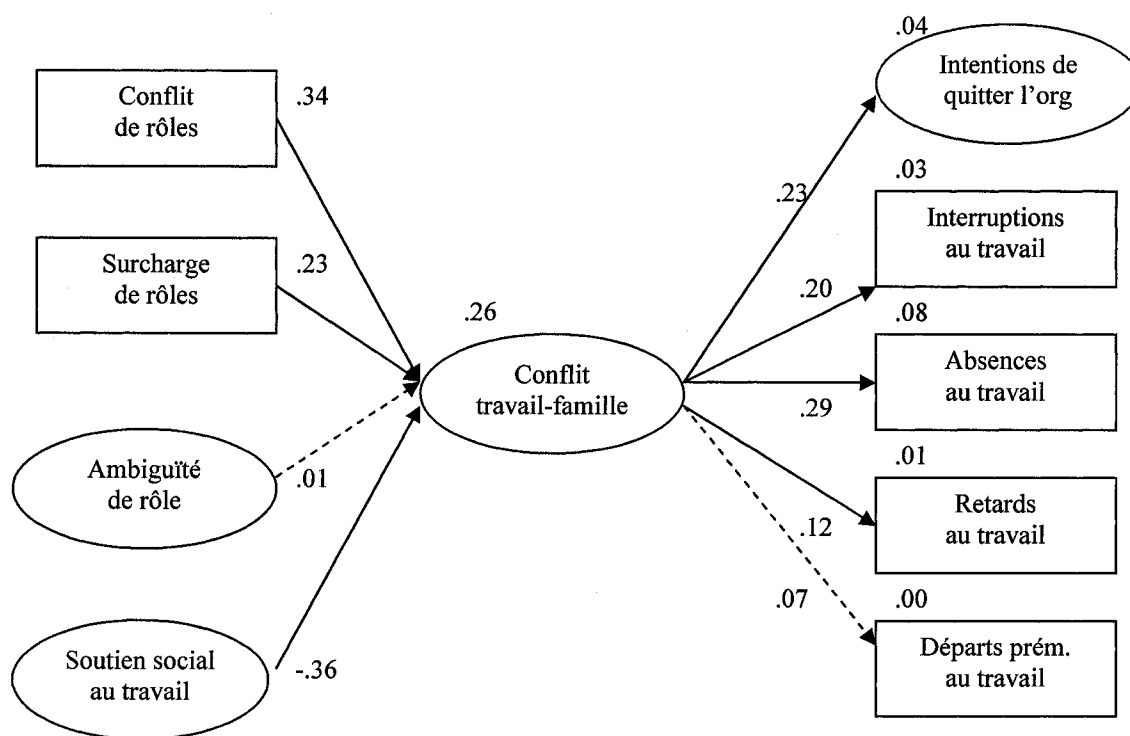
Les indices absolus, soit le GFI et l'AGFI, ne viennent pas appuyer l'adéquation du modèle de recherche puisque les valeurs se situent toutes deux sous la barre de 0,9, quoique relativement près. Toutefois, le RMSEA obtient une valeur inférieure à 0,05, ce qui est excellent considérant que la borne supérieure de l'intervalle de confiance de l'indice (0,053) semble également très faible. Les indices incrémentaux et de parcimonie, quant à eux, appuient la bonne adéquation du modèle de recherche. Ainsi, l'ajustement du modèle de recherche est partiellement accepté par le RMSEA et les

indices incrémentaux et de parcimonie. Poursuivons maintenant notre analyse du modèle structurel avec l'étude des relations entre les différents concepts.

5.3.2.2 L'examen des cheminements causals

L'étude des relations significatives comprises dans le modèle de recherche nous permet de visualiser les hypothèses de recherche vulgarisées dans le chapitre 3. Plus précisément, nous étudions les hypothèses du groupe « B » puisque nous conservons le modèle autonome et celles du groupe « D » qui correspondent à la relation entre le conflit travail-famille et la santé organisationnelle. Afin de déterminer si les relations entre les concepts étudiés sont significatives, nous avons observé les CR et les *p*-value situés dans le tableau des estimations non standardisées (Annexe 11). La figure 5.4 illustre les relations significatives par des flèches pleines et les relations non significatives par des flèches pointillées.

Figure 5.4 - Le modèle complet du conflit travail-famille



Il est possible de constater, en étudiant la figure et le tableau des estimations, qu'uniquement deux (2) des neuf (9) relations du modèle de recherche ne sont pas significatives, soit celle entre l'ambiguïté de rôle et le conflit travail-famille ($CR = 0,173$, $p\text{-value} = 0,863$) et celle entre le conflit travail-famille et les départs prématurés du travail ($CR = -1,145$, $p\text{-value} = 0,252$). Il est cependant important de spécifier que la relation entre le conflit travail-famille et les retards au travail est significative, mais à un très faible niveau ($CR = 1,955$, $p\text{-value} = 0,051$). Aussi, nous sommes en mesure d'évaluer la valeur des coefficients de détermination r^2 des concepts et des dimensions du modèle. Il est possible de constater que les facteurs de stress et le soutien de la direction permettraient d'expliquer 26% de la variabilité du concept du conflit travail-

famille. Aussi, le conflit travail-famille expliquerait, à lui seul, 4% de la variabilité des intentions de quitter, 3% de celle des interruptions, 8% de celle des absences, 1% de celle des retards au travail, mais n'expliquerait pas celle des départs prématurés.

Ainsi, nous pouvons affirmer que le soutien social de la direction permet d'atténuer le conflit travail-famille tel que l'hypothèse H_{B1} le suggère, et ce, indépendamment des facteurs de stress tel que nous l'avons observé dans la section précédente. Aussi, le conflit de rôles et la surcharge de rôles augmentent ledit conflit, tel que suggéré par les hypothèses H_{B2} et H_{B4} et tout comme les études de Jones Butler (1980), de Bartolome et Evans (1980) et Kopleman *et al.* (1983) (Greenhaus et Beutell, 1985) ainsi que celles de Frone *et al.* (1997), de Carlson et Kacmar (2000), de Boyar *et al.* (2003) le démontrent. Par contre, l'ambiguïté de rôle ne possède aucun effet sur le conflit travail-famille, contrairement à ce que stipulait l'hypothèse H_{B3}. Tel que mentionné précédemment, ces résultats s'observent également dans les recherches de Carlson et Perrewé (1999), de Carlson et Kacmar (2000) et de Boyar *et al.* (2003). De plus, les résultats de la recherche appuient quatre (4) des cinq (5) hypothèses relatives à la santé organisationnelle. En effet, le conflit travail-famille a pour effet d'augmenter significativement les intentions de quitter l'organisation, ce qui concorde avec les résultats de l'étude de Boyar *et al.* (2003). De plus, ledit conflit renforce trois (3) des quatre (4) types de comportements de retrait au travail (interruptions, retards et absences). Hammer *et al.* (2005) arrivent à des conclusions similaires puisque leurs résultats démontrent que chez les femmes, le CTF augmente les interruptions et les retards au travail tandis que chez les hommes, le CTF accroît les interruptions au

travail. Ainsi, les résultats valident les hypothèses H_{D1} , H_{D2} , H_{D4} et H_{D5} . Les résultats n'appuient cependant aucune relation significative entre le conflit travail-famille et les départs prématurés au travail.

Donc, plus une personne ressent un soutien de la part de la direction, moins elle présente de conflit travail-famille. Cependant, si elle ressent une forme de conflit ou de surcharge de rôles, son niveau de perception du conflit travail-famille augmente. Aussi, plus une personne présente de hauts niveaux de conflit travail-famille, plus elle est encline à être absente du travail, à arriver en retard au travail, à être interrompue au travail et à présenter une plus forte intention de quitter l'organisation.

Maintenant que nous avons étudié l'ajustement du modèle structurel ainsi que les relations entre les différents concepts du modèle, nous pouvons examiner les indices de modification ressortant de l'analyse statistique.

5.3.2.3 L'analyse des indices de modification du modèle

Nous tenons à observer les indices de modification, et ce, à titre indicatif. Ces derniers nous indiquent s'il est possible d'améliorer l'ajustement du modèle en ajoutant certains chemins. Bien sûr, le fait d'obtenir un grand indice de modification ne justifie pas totalement la modification d'un modèle, mais il peut tout de même soulever quelques pistes d'amélioration. Étant donné le grand nombre d'indices de modification émergeant du modèle de recherche, le tableau 5.29 présente uniquement les indices possédant une valeur supérieure à 15.

Tableau 5.29 - Les indices de modification du modèle structurel

Éléments		I.M.	Par Change
Retards	<--- Départs prématurés	75,228	,600
Départs prématurés	<--- Retards	74,411	,337
Soutien direction	<--- Surcharge de rôles	44,901	-,085
CTF / Comp	<--- CTF / Comp	42,256	,286
CTF / Énoncé 15	<--- CTF / Énoncé 16	37,198	,267
CTF / Énoncé 15	<--- CTF / Énoncé 17	35,106	,260
CTF / Énoncé 15	<--- CTF / Comp	34,075	,286
CFT / Comp	<--- CTF / Comp	32,318	,283
Soutien direction	<--- Conflit de rôles	30,995	-,048
CTF / Énoncé 15	<--- CTF / Énoncé 18	22,884	,205
Interruptions	<--- Retards	19,200	,557
Retards	<--- Interruptions	18,595	,087
CTF / Énoncé 10	<--- Interruptions	18,238	,109
CTF / Comp	<--- CTF / Comp	15,695	,315

Les données du tableau nous permettent de discuter de certains éléments intéressants. Entre autres, l'indice associé au lien entre les retards et les départs prématurés présente la plus grande valeur (75,228). Ceci nous indique que le Chi-Deux du modèle diminuerait de 75,228 dans l'éventualité où nous ajoutons une flèche allant des départs prématurés aux retards. Nous pourrions également diminuer le Chi-Deux de 74,411 en intégrant une flèche partant des retards et allant aux départs prématurés. Ces résultats nous laissent donc croire qu'il existe probablement un lien réciproque entre les retards qu'un individu présente et le fait qu'il puisse quitter le travail plus tôt que prévu. Ainsi, plus un individu arrive souvent en retard, plus il est porté à quitter le travail tôt et vice-versa. Nous pourrions donc créer une dimension Retards/Départs prématurés qui viserait à évaluer la coupure dans les heures de travail. En effet, l'analyse portant sur la

corrélation entre ces deux variables, nous indique une corrélation de Pearson de 0,457, ce qui ne laisse pas présager une certaine relation.

Aussi, la relation entre les dimensions conflit travail-famille / Comportement et conflit famille-travail / Comportement présente un indice de modification de 32,318, tandis que la relation inverse illustre un indice de 42,256. Ces résultats ne semblent pas surprenants puisque l'analyse de la validité discriminante et l'analyse factorielle exploratoire du modèle de mesure du conflit travail-famille laissaient présager l'existence d'une certaine relation entre ces deux dimensions. Plus précisément, l'énoncé 15 appartenant à la dimension du conflit travail-famille / Comportement obtient des indices de modification relativement élevés, et ce, avec l'ensemble des énoncés relatifs au conflit famille-travail / Comportement.

En somme, l'analyse du modèle structurel nous démontre que le soutien de la direction s'intègre le mieux au modèle de stress du conflit travail-famille s'il est considéré en tant que variable autonome. Tel que nous l'avons vu précédemment, les modèles antécédent et intermédiaire présentent tous deux des indices d'ajustement légèrement inférieurs à ceux du modèle intermédiaire. De plus le modèle retenu présente de relativement bons indices d'ajustement. Les indices absolus, soit le GFI et l'AGFI, approchent de la barrière de 0,9. Le RMSEA obtient une excellente valeur et les indices incrémentaux et de parcimonie viennent appuyer la bonne adéquation du modèle de recherche. Ainsi, à l'opposé de Carlson et Perrewé (2000) et en accord avec Ganster *et al.* (1986), Blau (1981), Leiter, (1991), Thomas et Ganster (1995) et Adams *et al.* (1996), nous retenons le modèle de recherche autonome et y ajoutons les variables

dépendantes du conflit travail-famille touchant à la santé organisationnelle. Les résultats de l'analyse du modèle complet dudit conflit nous démontrent que le modèle présente de bons indices incrémentaux et de parcimonie; cependant, les indices absolus se situent légèrement sous les critères d'acceptabilité, quoique relativement près. L'étude des relations entre les concepts du modèle a, quant à elle, partiellement soutenu le modèle. En effet, nous jugeons que 78% des relations sont significatives. Uniquement les relations entre l'ambiguïté de rôle et le conflit travail-famille et entre le conflit travail-famille et les départs prématurés ne semblent pas significatives. Finalement, l'étude des indices de modification nous indique qu'il pourrait être intéressant d'ajouter un cheminement causal entre les retards et les départs prématurés ou de regrouper ces variables en une seule dimension afin d'améliorer le modèle de recherche. L'analyse du modèle de recherche sur l'ensemble de la population infirmière du CHUS a été instructive. Il serait maintenant intéressant de comparer les liens entre les différents concepts, et ce, en considérant uniquement les répondants qui ont des personnes à charge.

5.4 L'analyse du modèle structurel pour les répondants ayant des personnes à charge

Contrairement à la section précédente, l'objectif ici n'est pas d'analyser en profondeur le modèle structurel auprès d'une nouvelle base de données, mais plutôt de comparer les résultats du modèle étudié auprès de l'échantillon et celui étudié auprès des répondants ayant des enfants à charge. Tel que le veulent Boyar *et al.* (2003), nous considérons l'ensemble de la population lors de l'étude du conflit travail-famille,

contrairement à d'autres chercheurs (Frone *et al.*, 1997; Carlson et Perrewé, 1999; Carlson et Kacmar, 2000; Frone *et al.*, 2000 ; Netemeyer *et al.*, 1996 ; Higgins *et al.*, 1992). Mais, par curiosité, nous voulons tout de même évaluer le modèle de recherche uniquement auprès des répondants ayant des enfants à charge afin de déterminer si des différences émergent de cette distinction.

5.4.1 L'analyse de l'ajustement du modèle structurel

Le tableau 5.30 illustre les indices obtenus par le modèle de recherche pour les répondants ayant des personnes à charge.

Tableau 5.30 - Les indices d'ajustement du modèle de recherche (personnes à charge)

Indices	Conflit travail-famille
Indices absolus	
Chi-Deux (χ^2)	1136,515
Degrés de liberté	725
<i>p</i> -value	0,000
GFI	0,808
AGFI	0,783
RMSEA	0,049
Indices incrémentaux	
TLI (type II)	0,906
CFI (type III)	0,913
Indice de parcimonie	
<i>Chi-Deux</i> normé	1,568

Tel que l'indique le tableau, puisque la *p*-value associée au Chi-Deux du modèle de recherche est nulle, il nous faut rejeter l'hypothèse selon laquelle le modèle s'ajuste

bien aux données. Nous poursuivons cependant l'analyse de l'ajustement du modèle structurel avec les autres indices étant donné que cette statistique rejette facilement l'adéquation du modèle.

Les indices absolus, soit le GFI et l'AGFI, ne viennent pas appuyer l'adéquation du modèle de recherche puisque leur valeur se situe sous la borne. Toutefois, le RMSEA obtient une excellente valeur inférieure à 0,05 et les indices incrémentaux et de parcimonie appuient également la bonne adéquation du modèle. Ainsi, l'ajustement du modèle de recherche semble partiellement accepté par le RMSEA et les indices incrémentaux et de parcimonie. Poursuivons maintenant notre analyse du modèle structurel auprès des répondants ayant des personnes à charge avec l'étude des relations entre les différents concepts.

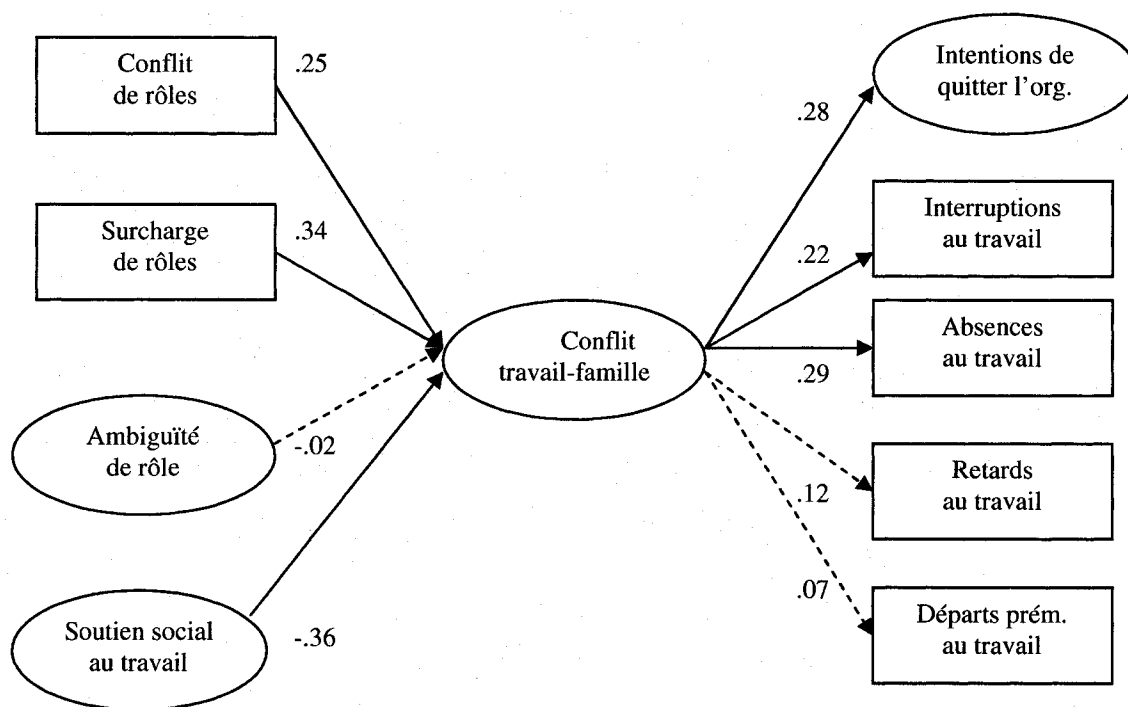
5.4.2 L'examen des cheminements causals

Nous observons donc les corrélations entre chacun des concepts du modèle à l'aide des CR et des *p*-value situés dans le tableau des estimations non standardisées (Annexe 12). Il est possible de constater que le modèle de recherche étudié auprès des répondants ayant une ou des personnes à charge présente une relation non significative de plus par rapport au modèle développé à partir de l'ensemble des répondants, soit celle entre le conflit travail-famille et les retards au travail (CR= 1,635, *p*-value= 0,102). Le fait que cette relation ne soit pas significative n'est pas étonnant puisque, pour l'ensemble des répondants, la relation semblaient déjà très faible. De plus, tel que démontré par les indices de modifications, les retards semblent présenter un lien avec

les départs prématurés, qui eux, ne possédaient aucune relation avec le conflit travail-famille, et ce, chez l'ensemble des répondants.

Tout comme pour le modèle étudié auprès de la population totale, les relations entre l'ambiguïté de rôle et le conflit travail-famille ($CR = -0,323$, $p\text{-value} = 0,747$) et entre le conflit travail-famille et les départs prématurés ($CR = -0,886$, $p\text{-value} = 0,375$) semblent non significatives. La figure 5.5 illustre les relations significatives du modèle de recherche par des flèches pleines et les relations non significatives par des flèches pointillées.

Figure 5.5 - Le modèle complet du conflit travail-famille (Personne(s) à charge)



Bref, le fait que notre échantillon soit maintenant uniquement composé de répondants ayant au minimum une personne à charge ne modifie pas les relations entre

les concepts. Effectivement, il est possible de constater que seule la relation entre le conflit travail-famille et les retards au travail semble avoir changé. Ainsi, les modifications entre les deux échantillons semblent relativement mineures.

5.5 En conclusion

En somme, nous avons fait subir quelques modifications aux modèles de mesure afin d'améliorer leur ajustement aux données et leur validité. Toutefois, les modèles de mesure transformés du conflit travail-famille, de l'ambiguïté de rôle au travail, du soutien de la direction et des intentions de quitter l'organisation s'avèrent très bons. De plus, l'analyse des modèles conceptuels du soutien de la direction nous permet d'identifier le meilleur modèle, soit le modèle autonome du soutien de la direction. Finalement, nous sommes en mesure de valider l'ensemble de nos hypothèses de recherche concernant les antécédents du conflit travail-famille à l'exception de celle stipulant que l'ambiguïté de rôle augmente la perception du conflit travail-famille. Ainsi, le soutien de la direction permet d'atténuer le conflit travail-famille directement et constitue un antécédent autonome du conflit de rôles et de la surcharge de rôles qui eux affectent négativement ledit conflit. Aussi, nous sommes en mesure de valider l'ensemble de nos hypothèses de recherche concernant les variables dépendantes du conflit travail-famille à l'exception de celle stipulant que le conflit travail-famille augmente les départs prématurés d'un employé. Donc, une élévation de la perception du conflit travail-famille a pour effet d'augmenter les intentions de quitter l'organisation, les absences, retards et les interruptions. Ces résultats, quoique particulièrement

intéressants, doivent cependant être mis en perspective selon les limites rencontrées lors de cette recherche.

Ce chapitre vise à faire le point sur cette recherche. Nous traitons donc, en premier lieu, des apports qu'implique cette enquête. En deuxième lieu, nous abordons les trois (3) formes de limites rencontrées dans l'étude, soit les limites conceptuelles, empiriques et méthodologiques. En troisième lieu, nous soulevons les implications qu'entraînent les résultats, tant au niveau managérial que théorique. Finalement, nous concluons cette étude en émettant quelques suggestions pertinentes pour les recherches futures.

6.1 Les apports de la recherche

Deux objectifs distincts motivaient l'accomplissement de cette recherche. Premièrement, nous désirions identifier le meilleur emplacement conceptuel du soutien de la direction à l'intérieur du modèle de stress du conflit travail-famille, soit antécédent, intermédiaire ou autonome. Deuxièmement, nous voulions intégrer au modèle de recherche choisi dans la première partie les variables dépendantes du conflit travail-famille touchant à la santé organisationnelle, soit les intentions de quitter l'organisation et les comportements de retrait.

L'un des apports intéressants de cette recherche à la littérature concerne la population visée. En effet, l'une des failles de la documentation identifiée par Boyar *et al.* (2003) réfère au fait que la majorité des recherches dans le domaine du conflit travail-famille exigent que leurs répondants aient des enfants de moins de 18 ans (Frone *et al.*, 2000), aient des enfants vivant à la maison (Netemeyer *et al.*, 1996) ou aient un conjoint qui travaille à titre de professionnel (Higgins *et al.*, 1992). Ces pré-requis font en sorte que les recherches n'incluent qu'un sous-groupe de la population. Pour cette raison, nous avons décidé d'étudier nos modèles de recherche sur l'ensemble de la population infirmière du CHUS, et ce, tout au long de cette recherche.

En premier lieu, nos modèles de recherche visaient à étudier les impacts du soutien de la direction sur le modèle de stress du conflit travail-famille. En fait, plusieurs recherches abordent ce sujet depuis quelques années déjà (Beehr, 1976; Eckenrode, 1983; Cohen et Wills, 1985; Ganster *et al.*, 1986; Gore, 1987; Schaubroeck *et al.*, 1989; Leiter, 1991; Parasuraman *et al.*, 1992; Frone *et al.*, 1995; Adams *et al.*, 1996). Les chercheurs utilisent le soutien de la direction de différentes façons en le considérant soit comme une variable antécédente, intermédiaire, modératrice ou autonome. En fait, l'approche modératrice a reçu l'attention de la majorité des recherches, malgré le fait qu'aucun résultat ne soutienne cette conceptualisation (Frone *et al.*, 1995; Parasuraman *et al.*, 1992). Afin d'éclaircir cette ambiguïté, Carlson et Perrewé (1999) comparent les quatre (4) sortes de modèles simultanément dans le but d'identifier le meilleur emplacement du soutien de la direction dans le modèle intégratif du conflit travail-

famille. Leur étude démontre que le modèle antécédent représente le mieux les données et qu'il comporte davantage de relations significatives que les trois autres modèles.

Nous nous sommes donc fortement inspirés des méthodes et modèles utilisés par Carlson et Perrewé (1999) afin d'étudier les impacts du soutien de la direction sur le modèle de stress du conflit travail-famille. Nous avons par contre choisi de comparer trois (3) des quatre (4) modèles, soit les modèles antécédent, intermédiaire et autonome. Tout comme Carlson et Perrewé (1999), nous avons étudié le conflit travail-famille de façon globale, c'est-à-dire que nous n'avons ni dissocié l'interférence du travail dans la famille et l'interférence de la famille dans le travail ni séparé les formes d'incompatibilité dudit conflit.

Les résultats de notre étude n'appuient pas les résultats de Carlson et Perrewé (1999) en appuyant le fait que le modèle autonome semble constituer le meilleur modèle de recherche. Ces conclusions concordent avec la théorie selon laquelle le soutien possède un effet direct sur la réduction des efforts (Fenlason et Beehr, 1994; cité dans Carlson et Perrewé, 1999). Effectivement, le fait que les deux autres modèles présentent des indices d'ajustement inférieurs au modèle autonome, que les indices d'ajustement de ce modèle soient bons et que le pourcentage de relations significatives du modèle de recherche autonome soit élevé semblent corroborer ces faits. Ainsi, nous avons poursuivi la recherche en incorporant certaines variables dépendantes du conflit travail-famille au modèle de recherche retenu.

Malgré le fait que plusieurs recherches traitent du conflit travail-famille, très peu de chercheurs étudient simultanément ledit conflit et les comportements de retrait que peuvent manifester les individus dans leur modèle. Effectivement, tel que Hammer *et al.* (2003) et Boyar *et al.* (2003) le spécifient, rares sont les recherches qui examinent les effets du conflit travail-famille sur les comportements de retrait. Nous avons donc sélectionné les comportements de retrait tels les interruptions, les retards, les absences et les départs prématurés au travail ainsi que les intentions de quitter l'organisation afin de fournir un apport intéressant à la littérature.

Les résultats de l'étude démontrent qu'il existe bel et bien une relation négative entre le soutien de la direction et le conflit travail-famille comme le suggère l'hypothèse H_{B1}. Ces conclusions correspondent aux constatations émises par de nombreux auteurs (Ganster *et al.*, 1986; Blau, 1981; Leiter, 1991; Thomas et Ganster, 1995; Adams *et al.*, 1996; cité dans Carlson et Perrewé, 1999). De plus, les analyses du modèle de recherche nous indiquent également qu'il existe une relation positive entre deux (2) des trois (3) facteurs de stress (conflit de rôles et surcharge de rôles) et le conflit travail-famille comme le veulent les hypothèses H_{B2} et H_{B4}. Ces résultats se retrouvent également dans les recherches de Frone *et al.* (1997), de Carlson et Kacmar (2000) et de Boyar *et al.* (2003) ainsi que dans plusieurs autres études (Jones Butler, 1980; Bartolome et Evans, 1980; Kopleman *et al.*, 1983; cités dans Greenhaus et Beutell, 1985). Finalement, les analyses effectuées viennent également appuyer le fait qu'il existe une relation positive entre le conflit travail-famille et les intentions de quitter l'organisation. Boyar *et al.* (2003) constatent également une relation entre les

deux directions du conflit travail-famille et les intentions de quitter l'organisation. Aussi, ledit conflit semble corrélé aux retards, aux absences et aux interruptions au travail. Hammer *et al.* (2003) découvrent des liens similaires chez les femmes puisque les résultats de leur étude illustrent un lien significatif entre le CTF et deux de ces comportements (interruptions et retards) et entre le CFT et les interruptions. Cependant, l'existence d'une relation entre le conflit travail-famille et les départs prématurés au travail ne peut être confirmée. Pourtant, l'étude de Boyar *et al.* (2005) établit l'existence d'une relation entre le CTF et les départs prématurés. Il est cependant pertinent de se demander s'il est plus difficile de quitter tôt dans un milieu hospitalier qu'il ne l'était pour l'échantillon de Boyar *et al.* (2005).

Après avoir analysé notre modèle de recherche auprès de l'ensemble de l'échantillon, nous avons décidé d'étudier le modèle de recherche sur les répondants ayant une ou des personnes à charge, et ce, uniquement afin de comparer les résultats entre les deux groupes d'individus. Cette analyse est particulièrement intéressante puisqu'elle nous permet de constater qu'il n'existe, à une exception près, aucune différence entre le modèle de recherche étudié auprès de la population totale et le modèle de recherche analysé auprès des répondants ayant au moins une personne à charge. En effet, nous avons été en mesure de constater que la seule différence entre le modèle issu des deux échantillons réside dans le fait que la relation entre le conflit travail-famille et les retards semble non significative pour les répondants ayant une personne à charge, alors qu'elle est significative pour la population en général.

Ainsi, les concepts étudiés, les modèles utilisés, la population visée et les résultats ressortant de cette recherche constituent des apports à la recherche dans le domaine du conflit travail-famille. Toutefois, nous devons discuter de certaines limites rencontrées au cours de cette enquête.

6.2 Les limites de l'étude

Cette section a pour objectif de remettre en perspective les résultats obtenus lors de cette recherche. Nous ne désirons pas entacher la pertinence de l'étude, mais plutôt démontrer une certaine objectivité face à la recherche. Nous avons donc identifié des limites tant au niveau conceptuel, empirique que méthodologique. Nous identifions donc les écarts au niveau de la conception de certains construits de l'étude, les méfaits en ce qui a trait au terrain de recherche et les manquements en ce qui concerne les analyses statistiques effectuées.

6.2.1 Les limites conceptuelles

Les limites conceptuelles de la recherche concernent spécifiquement les carences au niveau de la conception des construits. Nous traitons donc dans cette section des limites en ce qui a trait aux concepts inclus dans le modèle de recherche et, plus particulièrement, à la façon avec lesquelles nous les évaluons.

Tout d'abord, certaines limites conceptuelles resurgissent du modèle de recherche. En effet, il nous est possible d'affirmer que nous ne traitons pas de certaines variables dans le modèle de recherche, et ce, malgré le fait que d'autres études les jugent

pertinentes. Premièrement, le modèle de recherche a exclusivement évalué les variables antécédentes du conflit travail-famille reliées au travail. En fait, ce choix s'est fait avec une vision pratique et réaliste puisque l'étude des variables antécédentes du conflit travail-famille reliées à la fois au travail et à la famille semble d'une trop grande envergure pour les fins d'un mémoire de maîtrise. Cependant, l'incorporation de variables comme l'ambiguïté de rôle, le conflit de rôles et la surcharge de rôles dans la famille ainsi que les exigences, l'engagement, les responsabilités, le soutien et la détresse dans la famille auraient pu contribuer à l'amélioration du modèle de recherche puisque le conflit travail-famille s'évalue tant au niveau de l'interférence du travail dans la famille qu'à celui de l'interférence de la famille dans le travail. En effet, plusieurs études utilisent ces variables dans leurs modèles de recherche (Carlson et Perrewé, 2000; Boyar *et al.*, 2003; Carlson et Kacmar, 2000; Frone *et al.*, 1997; Mesmer-Magnus et Viswervaran, 2005). Deuxièmement, nous avons exclu les variables reflétant le contrôle qu'un individu possède sur les personnes qui créent les attentes dans les rôles de notre modèle de recherche. Tel que mentionné par Carlson et Perrewé (2000), les recherches démontrent que le contrôle et la participation peuvent augmenter la communication et réduire les facteurs de stress en engendrant une influence sur les pourvoyeurs de rôles (Jackson, 1983; Schaubroeck *et al.*, 1989; Schuler, 1979). Il aurait été particulièrement intéressant de pouvoir évaluer cet impact sur le modèle de recherche. Troisièmement, le modèle présenté ne comporte aucune variable reliée à l'importance qu'un individu accorde à un rôle contrairement à d'autres modèles (ex : Carlson et Kacmar, 2000) ou à l'implication et l'engagement dans un rôle (ex : Frone *et al.*, 1997; Carlson et Kacmar, 2000; Carlson *et al.*, 2000). Il est évident que

l'intégration de ces variables nous aurait permis de nuancer davantage les résultats obtenus et par le fait même de contribuer à l'avancement de la recherche.

Il nous faut également mentionner les limites concernant les différents emplacements du soutien de la direction dans le modèle de stress du conflit travail-famille. Tel que nous l'avons spécifié auparavant, les chercheurs étudient le soutien de la direction comme une variable antécédente (ex : Beehr, 1976; Cohen et Wills, 1985; Schaubroeck *et al.*, 1989), une variable intermédiaire entre les facteurs de stress et les efforts (ex : Eckenrode, 1983; Gore, 1987), une variable modératrice (ex : Ganster *et al.*, 1986) et une variable autonome (ex : Adams *et al.*, 1996; Leiter, 1991). Lors de cette étude, nous avons décidé de poursuivre les efforts de Carlson et Perrewé (1999) dans le but de déterminer lequel des modèles représente le mieux la réalité. Cependant, nous n'avons étudié que trois (3) des quatre (4) modèles, les modèles antécédent, autonome et intermédiaire, en laissant de côté le modèle modérateur. Ce choix, bien que fondé sur les résultats des recherches de Frone *et al.* (1995), de Parasuraman *et al.* (1992) et de Carlson et Perrewé (1999), s'avère une limite conceptuelle puisque le rejet trop rapide de ce modèle peut avoir engendré la modification des résultats de l'étude.

Certaines limites conceptuelles peuvent également être tirées des méthodes d'évaluation du conflit travail-famille. En effet, cette recherche fait l'utilisation d'une nouvelle échelle de mesure du conflit travail-famille. Bien que cette échelle soit validée et testée dans l'étude de Carlson *et al.* (2000), il n'en demeure pas moins qu'elle est relativement récente. Notons toutefois que le modèle de mesure de l'échelle a obtenu d'excellents résultats dans cette recherche en présentant de très bons indices

d'ajustement ainsi que des validités convergente et discriminante acceptables. L'utilisation de cette échelle permet, entre autres, d'évaluer chacune des six (6) dimensions dudit conflit, soit le conflit travail-famille / Temps, le conflit travail-famille / Effort, le conflit travail-famille / Comportement, le conflit famille-travail / Temps, le conflit famille-travail / Effort et le conflit famille-travail / Comportement. Cependant, nous n'avons pas incorporé chacune de ces six (6) dimensions individuellement dans le modèle de recherche puisque ce choix aurait complexifié le modèle de recherche de façon importante. En fait, nous avons même choisi de regrouper le CTF et le CFT malgré le fait que l'ensemble de la littérature dissocie généralement les deux directions du conflit (Frone *et al.*, 1997; Carlson et Kacmar, 2000; Boyar *et al.*, 2003; Hammer *et al.*, 2003; Boyar *et al.*, 2005; Simon *et al.*, 2005) et que les résultats de l'étude de Mesmer-Magnus et Viswesvaran (2005) appuient l'étude distincte des deux directions dudit conflit. L'étude séparée des deux directions du conflit travail-famille aurait pu engendrer une analyse plus approfondie des relations entre les variables antécédentes et dépendantes du conflit travail-famille.

Aussi, la mesure du soutien de la direction présente certaines limites conceptuelles importantes. Effectivement, nous n'évaluons le soutien de la direction que sous trois (3) de ses quatre (4) formes, soit les soutiens émotionnel, évaluatif et informationnel. Nous avons choisi de retirer le soutien instrumental de la mesure du soutien de la direction puisque l'échelle s'avère être relativement complexe à analyser pour les fins d'un mémoire. Ce choix peut avoir eu pour effet de modifier la mesure réelle du soutien de la direction.

Finalement, la dernière limite conceptuelle rencontrée lors de cette enquête concerne les concepts formatifs du modèle de recherche. Tel que nous avons pu l'observer, la surcharge de rôles et le conflit de rôles reçoivent un alpha de Cronbach de 0,789 et de 0,773 et un Rhô de Joreskog de 0,802 et de 0,778 respectivement, ce qui surpasse le niveau acceptable de 0,70. Cependant, il a été conceptuellement démontré que ces construits sont formatifs et les charges factorielles entre les énoncés et les variabilités des énoncés expliquées par les concepts viennent appuyer ces dires. Nous avons donc dû incorporer ces concepts en tant qu'indicateur unique dans notre modèle de recherche. Ces indicateurs ne comportent alors aucune erreur de mesure. Ainsi, il serait intéressant de revoir l'évaluation du conflit de rôles et de la surcharge de rôles afin de pouvoir les intégrer à des analyses d'équations structurelles tout en considérant les erreurs de mesure.

Maintenant que nous avons discuté des limites conceptuelles rencontrées lors de cette recherche, abordons les limites empiriques.

6.2.2 Les limites empiriques

Les limites empiriques portent essentiellement sur le terrain de recherche et les erreurs pouvant ressortir de l'échantillon et de la population visés. Nous abordons donc l'ensemble de ces limites au cours de cette section.

Tout d'abord, l'échantillon utilisé lors de cette recherche s'avère à prédominance féminine (89,4%). Ceci peut affecter considérablement les résultats de notre recherche puisque, comme le mentionnent Vandenhoevel et Wooden (1995), les femmes se voient

généralement attribuer des responsabilités familiales plus importantes que celles des hommes. Elles peuvent donc percevoir davantage les effets du conflit travail-famille sur les variables de la santé organisationnelles étudiées.

Une seconde limite empirique concerne l'auto-administration des questionnaires. Effectivement, cette méthode de collecte des données engendre des biais reliés aux limites de la mémoire ou aux effets de la désirabilité sociale. Effectivement, l'auto-administration des questionnaires peut générer une variance méthodologique commune¹. Cependant, il est possible de croire que la perception du stress permet de mieux comprendre les relations entre un individu et son environnement (Lazarus, 1995). Ainsi, nous avons préféré utiliser des questionnaires auto-administrés afin d'obtenir l'information la plus valide possible puisque tel que l'affirme Johns (1994), ces biais ne semblent pas aussi problématiques qu'on le présumait auparavant.

Finalement, la composition de l'échantillon constitue une limite empirique puisqu'elle se compose d'individus provenant de la même organisation et que les répondants occupent tous des postes similaires, soit celui d'infirmier/infirmière, infirmier/infirmière auxiliaire, d'inhalothérapeute, de perfusionniste et de puéricultrice. Nous ne pouvons donc pas généraliser les résultats de l'étude à l'ensemble des travailleurs et travailleuses et nous devons ainsi restreindre les conclusions de l'étude au domaine infirmier. Par exemple, le fait que les départs prématurés ne soient pas liés au conflit travail-famille peut être dû aux contraintes des horaires en milieu hospitalier.

¹ Traduction de : « *common method variance* »

Après avoir traité des diverses limites empiriques, soulevons à présent les limites méthodologiques rencontrées lors de cette recherche.

6.2.3 Les limites méthodologiques

Les limites méthodologiques portent principalement sur les erreurs de mesure des concepts ainsi que sur les analyses et les tests statistiques effectués lors d'une recherche. Nous discutons donc de ces types de limites dans cette section.

Tout d'abord, certains éléments de l'analyse factorielle confirmatoire présentent des failles. En ce qui concerne l'échelle du conflit travail-famille, les résultats des analyses statistiques n'appuient pas la validité discriminante de deux (2) dimensions du conflit travail-famille, soit celle du conflit travail-famille/ Comportement et du conflit famille-travail/ Comportement. De plus, nous avons décidé d'ajouter au modèle de mesure un facteur de second-ordre : le conflit travail-famille. Malgré le fait que la littérature appuie ce genre de procédures, il n'en demeure pas moins que l'ajustement du modèle s'en voit diminué et que certaines charges factorielles entre les facteurs de premier-ordre et de second-ordre présentent des valeurs relativement faibles.

En ce qui concerne l'échelle de l'ambiguïté de rôle, les résultats de l'analyse factorielle confirmatoire démontrent que l'ajustement du modèle de mesure laisse à désirer. En effet, le RMSEA et le Chi-Deux normé soulèvent quelques questionnements quant à la qualité de l'ajustement de cette échelle de mesure.

Finalement, les analyses statistiques effectuées au cours de cette recherche nous permettent d'approfondir nos connaissances en matière de conflit travail-famille. Cependant, il aurait été intéressant d'utiliser un design longitudinal afin de mieux mesurer les différents concepts et d'obtenir ainsi le portrait le plus réel possible du modèle de mesure. Toutefois, tel que Frone *et al.* (1994) le mentionnent, cette méthode s'avère peu pratique et très complexe.

En somme, malgré le fait que cette enquête contribue à la recherche dans le domaine du conflit travail-famille, il est important de prendre en considération les diverses limites conceptuelles, empiriques et méthodologiques rencontrées. Discutons maintenant de ce qu'implique cette recherche pour les acteurs œuvrant dans la gestion ou l'étude du conflit travail-famille.

6.3 Les implications de la recherche

Outre le fait que les résultats issus de cette enquête soient particulièrement intéressants, ils permettent également de vulgariser certaines suggestions. Cette section vise donc à discuter des implications managériales et théoriques que soulève cette recherche.

6.3.1 Les implications managériales

Les thèmes étudiés lors de cette recherche traitent de préoccupations actuelles pour les entreprises. Effectivement, la composition de la main-d'œuvre varie grandement depuis les dernières années. De nos jours, les entreprises peuvent observer

l'augmentation du nombre de femmes au sein de leur organisation et la présence de plus en plus grande de couples à double revenus sur le marché du travail. Tel que Kinnunen *et al.* (2004) le rapportent, ces variations reliées au travail et à la famille augmentent fortement l'intérêt porté envers l'équilibre travail-famille (ex : Geurts et Demerouti, 2003; Voydanoff, 2002). Cet intérêt se voit accru par le fait que plusieurs études affirment que le degré de conflit ou d'interférence entre le travail et la famille augmente dramatiquement depuis les dernières années (Edward et Rothbard, 2000; Frone, 2003; Grzywacs et Marks, 2000). En considérant uniquement les coûts reliés à l'absentéisme causé par le conflit travail-famille dans les entreprises canadiennes qui s'élèvent à environ 4,5 à 10 milliards par année au Canada (Duxbury et Higgins, 2003), les entrepreneurs doivent réaliser l'importance d'une bonne gestion du conflit travail-famille au sein de leur organisation.

Cette recherche permet donc aux gestionnaires du domaine hospitalier de reconnaître certains antécédents et quelques résultantes du conflit travail-famille chez leurs infirmiers et infirmières. Ainsi, l'étude identifie les éléments sur lesquels les organisations possèdent une certaine influence afin de diminuer la perception dudit conflit de leurs employés. Elle permet également de reconnaître les effets dudit conflit sur la santé de leur entreprise. Nous identifions donc trois (3) éléments découlant des résultats de l'étude devant être considérés par les gestionnaires et les dirigeants d'entreprises.

Premièrement, l'étude ci-présente démontre clairement que la direction d'une organisation peut influencer la perception du conflit travail-famille de ses employés.

Effectivement, les résultats confirment que le soutien de la direction permet de diminuer le conflit travail-famille. L'influence du soutien de la direction s'effectue directement sur la perception dudit conflit, tout comme le conflit de rôles et la surcharge de rôles qui augmentent ledit conflit. Le soutien agit donc comme un antécédent du conflit travail-famille. Ainsi, il est primordial pour la direction d'une entreprise d'offrir un soutien adéquat, et ce, aux niveaux émotionnel, évaluatif et informationnel, en ce qui concerne l'équilibre travail-famille. Ce soutien de la direction en matière de conciliation travail-famille peut se transmettre par les valeurs partagées au sein de l'organisation. En effet, il serait important de valoriser la famille sur les lieux de travail (ex : organisation de journées familiales, identification de personnes qualifiées en équilibre travail-famille, circulation d'information sur les écoles et garderies et compréhension face aux difficultés rencontrées lors de la conciliation de la vie professionnelle et personnelle). Il est intéressant de noter que nous n'avons pas inclus les programmes en matière de conciliation travail-famille dans notre étude. Les résultats démontrent donc que les valeurs transmises dans une organisation influencent à elles seules la perception du conflit travail-famille des employés.

Deuxièmement, cette recherche nous permet d'identifier clairement les résultantes du conflit travail-famille. Tout d'abord, nous sommes en mesure d'affirmer que l'augmentation de la perception dudit conflit chez un individu tend à accroître ses intentions de quitter l'organisation. Ainsi une organisation dont les employés perçoivent un haut niveau de conflit travail-famille pourrait éventuellement voir son taux de roulement augmenter. Il est donc important, tant pour le moral des employés

que pour la santé financière d'une organisation, que les dirigeants réalisent l'ampleur de l'impact du conflit travail-famille sur leur entreprise.

Troisièmement, en observant les résultats, nous constatons que l'accroissement du conflit travail-famille augmente significativement les absences, les retards et les interruptions au travail. En effet, si la perception du conflit travail-famille d'un individu augmente, les comportements de retrait en milieu de travail (absences, retards et interruptions) s'amplifient. Au niveau managérial, ceci signifie que les gestionnaires d'une organisation peuvent contrôler les comportements de retrait que manifestent les employés par l'intermédiaire du conflit travail-famille. Ces actions peuvent diminuer les coûts en absentéisme et améliorer la performance individuelle et organisationnelle en réduisant les retards, interruptions et absences au travail.

Ainsi, le sujet du conflit travail-famille dans les entreprises nous apparaît primordial. En effet, comme cette recherche le démontre, le conflit travail-famille affecte l'ensemble de la population au même titre que les répondants ayant des personnes à charge. Il s'agit donc d'un sujet qui touche l'ensemble de la main-d'œuvre, et ce, peu importe le type d'occupation ou le niveau hiérarchique. L'amélioration des programmes, politiques et pratiques en matière de conciliation travail-famille représente donc un avantage concurrentiel important. Effectivement, les résultats de l'étude démontrent qu'un soutien de la direction adéquat et constant en matière de conflit travail-famille permet indirectement de diminuer les intentions de quitter l'organisation et certains comportements de retrait des employés. Ainsi, la direction d'une entreprise peut jouer un rôle actif et prévoyant en procurant à leurs employés le soutien dont ils

ont besoin pour équilibrer leurs responsabilités familiales et professionnelles. En agissant ainsi, les dirigeants allient les besoins de leurs employés et les objectifs de l'entreprise en diminuant le niveau de stress de leurs employés et en améliorant la santé organisationnelle.

Quoique ces implications managériales soient intéressantes, cette recherche soulève également des implications théoriques importantes.

6.3.2 Les implications théoriques

Malgré le fait que les chercheurs reconnaissent que les domaines de la vie d'un individu interagissent les uns avec les autres depuis plus de vingt (20) ans (Carlson et Frone, 2003), cette enquête contribue tout de même à la littérature. Plus précisément, notre étude identifie, à l'encontre de Carlson et Perrewé (1999), que le soutien de la direction semble constituer un facteur antécédent autonome dans le modèle de stress du conflit travail-famille. En effet, ces résultats concordent avec la théorie de Fenlason et Beehr (1994), qui stipule que le soutien social possède un effet direct sur la réduction des efforts, et semblent cohérents avec la majorité des résultats de la recherche ayant concerné le stress au travail (ex : Ganster *et al.*, 1986; Blau, 1981; Leiter, 1991; Thomas et Ganster, 1995; Adams *et al.*, 1996). Ainsi, les résultats concernant l'étude de l'emplacement conceptuel du soutien de la direction semblent mitigés. Il sera intéressant d'approfondir nos connaissances sur ce sujet afin d'expliquer ce phénomène et de pouvoir trancher sur la question.

6.4 Les recherches futures

Il est possible de croire, selon les résultats obtenus et les conclusions pouvant en être tirées, que cette étude contribue à la recherche dans le domaine du conflit travail-famille. Toutefois, nous formulons quelques suggestions destinées aux chercheurs dans le domaine afin d'approfondir certains aspects de cette recherche.

Premièrement, il serait intéressant de reprendre le modèle de recherche évalué au cours de cette étude auprès d'une population différente. En effet, effectuer une analyse auprès de répondants provenant de divers domaines, milieux et occupations pourrait s'avérer pertinent. De plus, les chercheurs pourraient utiliser une population comportant une proportion équivalente d'hommes et de femmes afin de déterminer si le modèle de recherche connaît des changements importants.

Deuxièmement, les futures recherches pourraient utiliser plusieurs sources de données lors des prochaines études afin de diminuer la variance méthodologique commune. Effectivement, afin d'obtenir des données justes et objectives, les variables relatives aux absences, retards et départs prématurés pourraient être prélevées d'un système informatique ou de l'évaluation d'une tierce partie.

Troisièmement, il serait probablement intéressant de déterminer à l'aide d'une étude longitudinale si les intentions de quitter l'organisation se concrétisent pour certains répondants. Une prochaine étude pourrait ainsi servir à étudier la corrélation entre le conflit travail-famille et le taux de roulement d'une organisation. Les chercheurs pourraient ainsi approfondir leurs réflexions sur le sujet.

Quatrièmement, certains questionnements persistent en ce qui concerne l'évaluation du conflit de rôles et de la surcharge de rôles au travail. Effectivement, les résultats de nos recherches nous permettent d'affirmer que ces construits semblent formatifs. Ceci pose problème lors de l'utilisation de méthodes d'équations structurelles puisqu'il est impossible d'attribuer une erreur de mesure au concept. Ainsi, il serait pertinent pour certains auteurs d'approfondir cette question et de raffiner la conception de ces construits afin qu'ils puissent être intégrés de façon appropriée dans les modèles d'équations structurelles.

Cinquièmement, les résultats obtenus lors de l'analyse de l'échelle de mesure du conflit travail-famille rejettent l'existence d'une distinction entre les dimensions des conflits travail-famille et famille-travail en ce qui a trait aux comportements. Ces résultats combinés aux dires de Geurts et Demerouti (2002), qui affirment que très peu de preuves soutiennent l'existence d'un conflit travail-famille en fonction des comportements, nous poussent à attirer l'attention des chercheurs sur ces dimensions. En effet, il serait pertinent d'étudier la conceptualisation même du conflit travail-famille afin de pouvoir déterminer la pertinence de l'incompatibilité de comportement dudit conflit.

Finalement, l'incorporation du soutien instrumental dans la mesure du soutien de la direction pourrait s'avérer très intéressante. En effet, il serait captivant d'évaluer l'impact des programmes en matière d'équilibre travail-famille sur la perception dudit conflit et des variables résultantes de la santé organisationnelle. Malgré le fait que cette étude nous permet d'examiner les effets des valeurs transmises dans l'organisation par

le biais des soutiens émotionnel, évaluatif et informationnel, il serait intéressant de voir si l'ajout du soutien instrumental vient modifier les chemins causals du modèle de recherche.

6.5 En conclusion

En somme, nous pouvons constater l'apport de cette recherche à la littérature. Effectivement, les échelles de mesure avant-gardistes, les populations étudiées, les variables de la santé organisationnelle analysées et l'examen simultané de trois (3) emplacements possibles du soutien de la direction dans le modèle de stress du conflit travail-famille constituent des ajouts intéressants pour la documentation.

Rappelons tout de même certaines limites aux niveaux conceptuel, empirique et méthodologique identifiées dans cette recherche. En effet, nous avons rencontré des limites conceptuelles, tels que l'absence de variables pertinentes dans notre modèle et le rejet précoce du modèle modérateur du soutien de la direction. De plus, les limites empiriques associées à cette étude concernent, entre autres, la composition majoritairement féminine de notre terrain de recherche. Les limites méthodologiques touchent, par exemple, à l'absence de validité discriminante pour le modèle de mesure du conflit travail-famille.

Malgré tout, les résultats de la recherche nous permettent de vulgariser certaines implications managériales et académiques. Par exemple, les organisations voient, par les conclusions de l'étude, qu'elles peuvent contrôler les comportements de retrait et les intentions de quitter de leurs employés par les valeurs que les dirigeants transmettent en

matière de conflit travail-famille. Aussi, cette recherche constitue pour les académiciens un appui supplémentaire quant à la divergence d'opinion relative à l'emplacement conceptuel du soutien de la direction dans le modèle de stress du conflit travail-famille.

Finalement, nous formulons six (6) recommandations pour les chercheurs afin de pouvoir optimiser les résultats d'études portant sur les sujets abordés lors de cette recherche. Ces suggestions concernent l'amélioration du modèle de recherche, la généralisation des données et la définition même des concepts.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages

ABROMEIT, M. et SASSANO, L., Integrated Managemnet System For Safety, Health And The Environment: A Continual Improvement Management System, IAPA, Toronto, 10 pages.

BACHMAN, K., More Than Just Hard Hats and Safety Boots: Creating Healthier Environments, Conference Board of Canada, (2000).

BRUN, Jean-Pierre, L'évolution du monde du travail et les enjeux pour la SST, Chaire en Gestion de la santé et de la sécurité au travail dans les organisations, (2005).

BURTON, Joan, Creating Healthy Workplaces, IAPA, (2004).

CADIEUX, J., Modèles d'équations structurelles (MES), notes de cours, Chapitre 21, (2004)

COOPER, C. L. et WILLIAMS, S., Creating Healthy Work Organisations, John Wiley & Sons Ltd, Angleterre, (1994).

CRANDALL, R. et PERREWÉ, P. L., Occupational Stress: A Handbook, Taylor and Francis, États-Unis, (1995).

DENEALT, K., Les effets de l'appui organisationnel sur le conflit travail-emploi et sur la vie professionnelle et sur la vie personnelle des employés. École des Hautes Études Commerciales, (1996).

DUXBURY, L., HIGGINS, C. et JOHNSON, K., Un examen des répercussions et des coûts du conflit travail-famille au Canada, Soumis à Santé Canada, (1999).

DUXBURY, L. et HIGGINS, C., Enquête nationale sur le conflit entre le travail et la vie personnelle, Rapport 1, Santé Canada, (2001).

DUXBURY, L. et HIGGINS, C., Work-life balance in the new millennium:Where are we? Where do we need to go? Canadian Policy Research Networks (CPRN), document no W/12, Ottawa, (2001)

DUXBURY, L. et HIGGINS, C., Le conflit entre le travail et la vie personnelle durant le nouveau millénaire : État de question, Santé Canada, (2003).

GUÉRIN G., ST-ONGE, Rapport de recherche sur les résultats préliminaires de l'enquête sur les tensions emploi famille réalisé auprès des membres de fédération de la CSN, (1996).

HAIR, BLACK, BABIN, ANDERSON, TATHAM, Multivariate Data Analysis, 6e édition, Upper Saddle River, N.J., Prentice Hall, (2006).

HOUSE James S. Ph.D., Work stress and Social Support, Addison-Wesley Publishing Company Inc, Michigan, (1981).

KAHN, R.L., WOLFE, D.M., QUINE, R., SNOEK, J.D. et ROSENTHAL, R.A., Organizational Stress, New York, Wiley, (1964).

KANUNGO, R.N., Work Alienation : An Integrative Approach. Preager Publishers, New York, 200 pages, (1982).

KRAMER, D., What gets measured gets done: The healthy Workplace Balanced Scorecard, Special Report from Institute for Work and Health, (2000).

LEMIRE L. et SABA, T., Questionnaire sur la carrière dans la fonction publique canadienne. École Nationale d'administration Publique, Université du Québec et Université de Montréal, Montréal, (1997).

LÉVESQUE, J., Modèles statistiques multivariés, notes de cours MQG 802, Chapitre 7 à 10, (2006)

MARTEL, J., L'ampleur du problème : l'expression du stress au travail, de la série La santé psychologique au travail...de la définition du problème aux solutions, Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail dans les organisations, fascicule 1, Université Laval, (2003).

MEYER, J. P. et ALLEN, N. J., Commitment in the Work Place: Theory, Research and Application, Advanced Topics in Organizational Behaviour, SAGE Publications, New Delhi, (1997).

RANCOURT, F.L., Validation de la version française du "Job Diagnostic Survey", Mémoire de Maîtrise ès sciences psychologiques. Département de psychologie, Faculté des arts et des sciences, Université de Montréal, (1983).

RHNIMA, A., Évaluation de l'efficacité du soutien social dans un contexte de conflit travail-famille, Université de Montréal, Canada, 595 pages, (2002).

ROBSON, L. (PhD), Oliveira, E. (RN) et Eakin, J. (PhD), Healthy Workplace Performance Assessment Tools: Management and Labour Perspectives, Working paper #123 of Institute for work and Health, (Décembre 2000), 36 pages.

ROUSSEL P., DURRIEU, F., CAMPROY, E. et EL AKREMI, A., Méthodes d'équations Structurelles : Recherche et Applications en Gestion, Édition Économica, Paris, (2002)

SAKS, A. M., Research, Measurement and Evaluation of Human Resources, Nelson Thomson Learning, Ontario, (2000).

SAUTER, S. L. et MURPHY, L. R., Organizational Risk Factors for Job Stress, The American Psychological Association, États-Unis, (1995).

THIÉTART, R. et al., Méthodes de recherche en management, 2^e édition, Dunod, Paris, (2003).

Articles

BEEHR, T.A., WALSH, J.T. and TABER T.D., «Relationship of stress to individually and organizationally valued states: Higher order needs as a moderator», Journal of Applied Psychology, Vol 61, (1976), pp. 41-47.

BOYAR, S.L., MAERTZ, C.P., PEARSON, A.W. et KEOUGH, S., « Work-Family Conflict : A model of Linkages Between Work and Family Domain Variables and Turnover », Journal of Managerial Issues, Vol.15, No 2; (Été 2003), pp 175-190.

BOYAR, S.L., MAERTZ, C.P. et PEARSON, A.W., « The Effects of Work-family Conflict and Family-work Conflict on non-attendance behaviours », Journal of Business Research; Vol. 58, (2005), pp. 919-925.

BROWNE, James, « Validation of the Healthy Work Organizations Model », Journal of American Academy of Business, Cambridge, Vol. 1, 2, (Mars 2002), pp. 206-214.

CARLSON, D.S. et PERREWÉ, P.L., « The Role of Social Support in the Stressor-Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict », Journal of Management, Vol 25, No 4, (1999), pp. 513-540.

CARLSON, D.S. et KACMAR, K.M., « Work-Family Conflict in the Organization: Do Life Role Values make a Difference? », Journal of Management, Vol. 26, No 5, (2000), pp.1031-1054.

CARLSON, D.S., KACMAR, K.M. et WILLIAMS, L.J., « Construction and Initial Validation of Multidimensional Measure of Work-Family Conflict », Journal of Vocational Behavior, Vol. 56, (2000), pp. 249-276.

CARLSON, D.S., KACMAR, K.M., Wayne, J. H. et GRZYWACS, J. G., « Measuring the positive side of the work-family interface: Development and validation of a work-family enrichment scale », Journal of Vocational Behavior, In Press, 2005, pp.1-34.

CHU, C., « From Workplace Health Promotion to Integrative Workplace Health Management: Trends and Development », The Global Occupational Health Network, Vol. 6, (hiver 2003), pp.1-4.

COHEN, A. et FREUD, A., « A Longitudinal Analysis of Multiple Commitments and Withdrawal cognitions », Scandinavian Journal of Management, Vol. 21, (2005), pp. 329-351.

DANNA, K. et GRIFFIN, R.W., « Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature », Journal of Management, New York, Vol. 25, No. 3, (1999), pp. 357-384.

FRONE, M., YARDLEY, J.K., MARKEL, K.S., « Developing and Testing an Integrative Model of the Work-Family Interface », Journal of Vocational Behaviour, Vol. 50, (1997), pp.145-167.

GREENHAUS, Jeffrey H. et BEUTELL, Nicolas J. « Sources of Conflict Between Work and Family Roles », Academy of Management Review, The Academy of Management Review, Vol. 10, (janvier 1985), pp.76-88.

GUÉRIN G., ST-ONGE, S. TROTTIER R., SIMARD, M. et HAINES, V., « Les pratiques organisationnelles d'aide à la gestion de l'équilibre travail-famille : La situation au Québec », dans Gestion, Vol.19, No 2, (1994), pp. 74-82.

HAMMER, L.B., BAUER, T.N. et GRANDEY, A.A., « Work-Family Conflict and Work-Related Withdrawal behaviours », Journal of Business and Psychology, Vol. 17, No 3, (printemps 2003), pp. 419-436.

HANNISH, K. A. et HULLIN, C. L., « Job Attitudes and Organizational Withdrawal: An Examination of Retirement and Other Voluntary Withdrawal Behaviours », Journal of Occupational Behavior, Vol. 37, (1990), pp60-78.

JAFFE, Dennis T. « The Healthy Company: Research Paradigms for Personal and Organizational Health », p13 dans Sauter, Steve L. et Laurence R. Murphy, Organizational risk factors for job stress, Washington, American Psychological Association, 400 pages. (1995)

KANDEL, D. B., DAVIES, M. et RAVEIS, V H., «The Stressfulness of daily social roles for Woman : Marital, Occupational and Household Roles », Journal of Health and Social Behaviour, Vol. 26, (mars 1985), pp. 64-78.

KARASEK, R., et al., « The Job Content Questionnaire (JCQ) : An Instrument for internationally Comparative Assessment of Psychosocial Job Characteristics », Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 3, No 4; (octobre 1998), pp 322-355.

KINNUNEN, U., GEURTS, S. et MAUNO, S., « Work-to-family conflict and its relationship with satisfaction and well-being: a one-year longitudinal study on gender differences », Work and Stress, Vol. 18, No 1, (janvier, mars 2004), pp. 1-22.

KONRAD, A.M. et MANGEL, R., « The Impact of Work-life Programs on firm productivity », Strategic Management Journal, Vol. 21, No 12, (décembre 2000), pp1225-1235.

LAMBERT, S. J., « Added Benefits: The Link Between Work-Life Benefits and Organizational Citizenship Behavior » Academy of Journal Management, Vol. 43, 5, (octobre 2000), pp. 801-815.

LEKA, S., COX. T. et GRIFFITHS, A., « Workplace Health Promotion at Nottingham: A Systems Approach », Global Occupational Health Network, Vol. 6, (2003), p. 5-7.

MESMER-MAGNUS et VISWESVARAN « Convergence Between Measures of Work-to-Family Conflict and Family-to-Work Conflict: A Meta-Analytic Examination », Journal of Vocational Behavior, Vol. 67, (2005), pp. 215-232.

MOWDAY, R. T., KOBERG, C. S. et MCARTHUR, A. W., « The Psychology of Withdrawal Process: A Cross-Validation Test of Mobley's Intermediate Linkages of Turnover in Two Samples », Academy of Management Journal, Vol. 27, No 1, (mars 1984), pp. 79-94.

NETEMEYER, R. G., BOLES, J.S. et MCMURRIAN, R., « Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales », Journal of Applied Psychology, Vol. 81, No 4; (août 1996), pp. 400-410.

O'DRISCOLL, M. P., BROUGH, P. et KALLIATH, T. J., « Work/Family Conflict, Psychological Well-Being, Satisfaction and Social support: A Longitudinal Study in New Zealand », Equal Opportunities International, Vol. 23, No 1, (2004), pp36-56.

PODSAKOFF, P.M., MACKENZIE, S.B., MOORMAN, R.H. et FETTER, R., «Transformational Leader Behaviors and their Effects on Followers' Trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behaviors », Leadership Quarterly, Vol. 1, No 2, (1990), pp.107-142.

RIBISL, K. M. et REISCHL, T. M., «Measuring the climate for health at Organizations», JOM, Michigan, Vol. 35, No 8, (1993), pP 812-824.

RIZZO J., HOUSE, R.J. et LIRTZMAN, S.I., « Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations », Administrative Science Quarterly, Vol. 15, (1970), pp. 150-163.

ROBSON, L., POLANYI, M., SHANNON, S., EAKIN, J., BROOKER et A. et COLE, D., « What is a Healthy Workplace », Human Factors in Organisational Design and Management VI, (1998), pp. 539-544.

ROUSSEL, Patrice, « Méthodes de développement d'échelles pour questionnaires d'enquête », pp. 245 à 276, dans P. Roussel et F. Wacheux, Management des ressources

humaines : Méthodes de recherches en sciences humaines et sociales, Bruxelles, Édition de Broeck, (2005).

SESHAGIRI, B., « Santé et sécurité- Un siècle d'évolution », Gazette du travail, Vol 3, No 4, édition du centenaire, (2000), pp 45-57.

SIMON, M., KUMMERLING, A. et HASSELHRON, H., « Work-Home Conflict in the European Nursing Profession », International Journal of Occupational and Environmental Health, Vol.10, No 4, Health Module, (octobre-décembre 2004), pp. 384-391.

SPARKS, K. FARAGHER, B. Et COOPER, C., « Well-being and occupational health in the 21st century workplace », The Journal of Occupational and Organizational Psychology, Leicester, Vol. 74, No 4, (novembre 2001), pp. 489-509.

Annexe 1

**-Le certificat d'approbation éthique et le
formulaire de consentement-**



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Comité Éthique de la recherche
lettres et sciences humaines

CERTIFICAT D'ÉTHIQUE

Titre du projet : Évaluation de l'impact du soutien de la direction sur la relation entre le conflit travail-famille et la santé organisationnelle.

Projet subventionné ☐ Projet non subventionné ☒ Projet de maîtrise ou de doctorat ☒

Nom de l'étudiante ou de l'étudiant : Mélanie Frigon

Nom de la directrice ou du directeur : André Petit et Jessica Lévesque

Nom du ou de la responsable :

DÉCISION : Favorable ☒ Unanime ☒ Majoritaire ☐
 Défavorable ☐ Unanime ☐ Majoritaire ☐

DÉCISION DIFFÉRÉE : ☐

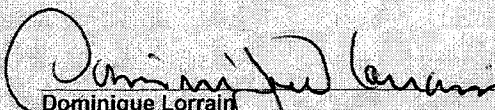
SUIVI ÉTHIQUE :

6 mois ☐ 1 an ☐

ou

sous la responsabilité de la directrice ou du directeur du projet ☒

COMMENTAIRES :


Dominique Lorrain
Présidente du Comité d'éthique de la recherche
Lettres et sciences humaines

Date : 19/04/06

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Titre du projet

Évaluation de l'impact du conflit travail-famille sur la santé organisationnelle

Responsable du projet

Mélanie Frigon, étudiante de maîtrise au programme en « Intervention et Changements Organisationnels » de la Faculté d'Administration à l'Université de Sherbrooke, est responsable de ce projet sous la direction des professeurs André Petit et Jessica Lévesque. Vous pouvez joindre Mélanie Frigon au 819-563-4194 ou par courriel à melanie_frigon@yahoo.ca, André Petit au 819-821-8000, poste 2343 et Jessica Lévesque au 819-821-8000, poste 3851, et ce, pour tout renseignement supplémentaire ou tout problème relié au projet de recherche.

Objectifs et buts du projet

Le CHUS entreprend présentement une importante consultation sur l'équilibre travail-famille auprès des infirmiers et infirmières. Les objectifs poursuivis par cette démarche consistent à évaluer les effets qui peuvent survenir lorsque l'on tente de concilier travail et vie personnelle. Les résultats de cette étude permettront d'entreprendre un plan d'action concret et ciblé visant l'amélioration de l'équilibre travail-famille.

Raison et nature de ma participation

Il est à noter que cette étude s'étalera approximativement sur une période de six mois et est non subventionnée.

Il est entendu que votre participation à ce projet est requise pour la complétion individuelle d'un questionnaire de 8 pages. Cette activité est d'une durée d'environ trente minutes. J'aurai à répondre à des questions sur mon vécu par rapport à des conflits possibles entre mon travail et ma famille et par rapport au soutien reçu de mon employeur.

Avantages pouvant découler de la participation

Nous espérons que les résultats de cette étude permettront aux professionnels oeuvrant dans le domaine de la gestion des ressources humaines de mieux aider leurs employés à concilier les exigences de leur travail avec le fardeau de leurs responsabilités familiales. De même, l'étude permettra d'améliorer les connaissances quant aux effets du conflit travail-famille sur les organisations.

Inconvénients et risques pouvant découler de la participation

Vous aurez à donner de votre temps pour compléter le questionnaire. Il se pourrait, lors de la complétion du questionnaire, que le fait de répondre à certaines questions sur votre expérience vous amène à vivre une situation difficile. Advenant ce cas, le CHUS offre un service de soutien psychologique pour venir en aide à ses employés appelé le Programme d'aide aux employés, vous pouvez joindre ce service au 1-800-843-7009

Droit de retrait de participation sans préjudice

Il est entendu que votre participation au projet de recherche décrit ci-dessus est tout à fait volontaire et que vous restez à tout moment, libre de mettre fin à votre participation sans avoir à motiver votre décision, ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit.

Études ultérieures

Il se peut que les résultats obtenus suite à cette étude donnent lieu à une autre recherche. Dans cette éventualité, j'autorise les responsables de ce projet à me contacter à nouveau et à me demander si je serais intéressé(e) à participer à cette nouvelle recherche :

Oui ☐ Non ☐

Confidentialité des données

Les données recueillies seront conservées, sous clé, pour une période n'excédant pas cinq ans. Après cette période, les données seront détruites. Aucun renseignement permettant d'identifier les personnes qui ont participé à l'étude n'apparaîtra dans aucune documentation.

Résultats de la recherche et publication

Vous devez savoir que l'information recueillie sera utilisée aux fins de communication scientifique et professionnelle. Dans ces cas, rien ne permettra d'identifier les personnes ayant participé à la recherche.

Identification du président du Comité d'éthique de la recherche de la Faculté des lettres et sciences humaines

Pour tout problème éthique concernant les conditions dans lesquelles se déroule votre participation à ce projet, vous pouvez contacter la responsable du projet ou Mme Dominique Lorrain, présidente du Comité d'éthique de la recherche, Lettres et sciences humaines par l'intermédiaire de son secrétariat au : 819-821-8000, poste 2644 ou par courriel à : sylvie.duguay@usherbrooke.ca

Consentement libre et éclairé

Je¹, _____, déclare avoir lu le présent formulaire. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet. Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Signature du participant ou de la participante : _____

Fait à _____, le _____ 2006.

Déclaration du responsable du projet

Je, Mélanie Frigon, certifie avoir fourni au participant ou à la participante intéressé(e) le présent formulaire expliquant clairement les termes de sa participation au projet de recherche. Je m'engage à garantir le respect des objectifs de l'étude et à respecter la confidentialité des données recueillies.

Signature du responsable du projet : _____

Fait à _____, le _____ 2006.

MERCI DE VOTRE COLLABORATION!

¹Écrire votre nom en lettres moulées

Annexe 2

-Le questionnaire-

Date limite de remise
22 mai 2006

Questionnaire

sur le conflit travail-famille et la santé organisationnelle

Service : _____

ÉQUIPE DE RECHERCHE

André Petit, Ph.D., CRHA
Jessica Lévesque, Ph.D.
Mélanie Frigon, étudiante M.SC.

Université de Sherbrooke
Université de Sherbrooke
Université de Sherbrooke

Malgré le fait que la forme masculine soit utilisée dans l'ensemble du questionnaire, les questions s'adressent à la fois aux hommes et aux femmes. Cette méthode permet simplement d'alléger le texte.

PARTIE 1 : L'interface travail²-famille

- A. Voici un certain nombre d'énoncés relatifs aux tensions dues au conflit travail-famille. En encerclant le chiffre approprié à votre réponse, suivant l'encadré, indiquez dans quelle mesure vous êtes en désaccord ou en accord avec chacun des énoncés suivants.

- | | |
|----|--------------------------|
| 1. | Tout à fait en désaccord |
| 2. | Assez en désaccord |
| 3. | Un peu en désaccord |
| 4. | Un peu en accord |
| 5. | Assez en accord |
| 6. | Tout à fait en accord |

1. Mon travail m'empêche de participer aux activités familiales plus que je ne le voudrais.	1	2	3	4	5	6
2. Le temps que je dois consacrer à mon travail m'empêche de participer aux activités et aux responsabilités familiales.	1	2	3	4	5	6
3. Étant donné la quantité de temps que j'investis dans mes responsabilités professionnelles, je dois manquer des activités familiales.	1	2	3	4	5	6
4. Le temps que je consacre à mes responsabilités familiales interfère souvent avec mes responsabilités liées au travail.	1	2	3	4	5	6
5. Étant donné le temps que je passe avec ma famille, je ne peux consacrer suffisamment de temps à des activités qui pourraient améliorer ma carrière professionnelle.	1	2	3	4	5	6
6. La quantité de temps que je dédie à mes responsabilités familiales m'empêche de participer à des activités reliées au travail.	1	2	3	4	5	6
7. Lorsque je rentre à la maison après une journée de travail, je me sens souvent trop épuisé pour participer aux activités familiales.	1	2	3	4	5	6
8. Souvent, je suis tellement drainé émotionnellement après une journée de travail que je ne peux pas contribuer à ma vie familiale.	1	2	3	4	5	6
9. Parfois, en raison des pressions au travail, je me sens trop stressé pour faire les choses que j'aime lorsque je reviens à la maison.	1	2	3	4	5	6
10. Je suis souvent préoccupé par les questions familiales lorsque je suis au travail.	1	2	3	4	5	6
11. Étant donné le stress lié aux responsabilités familiales, j'ai de la difficulté à me concentrer au travail.	1	2	3	4	5	6
12. Les tensions et les inquiétudes de ma vie familiale réduisent souvent ma capacité à faire mon travail.	1	2	3	4	5	6
13. Les comportements de résolution de problèmes que j'adopte au travail ne m'aident pas à résoudre mes problèmes familiaux.	1	2	3	4	5	6
14. Les comportements qui sont efficaces et nécessaires pour moi au	1	2	3	4	5	6

² Dans ce questionnaire, le terme travail est utilisé dans le sens de travail rémunéré (ou emploi), ce qui ne préjuge d'aucune façon de la valeur du travail effectué à la maison.

travail sont inefficaces à la maison.

15. Les comportements que je manifeste au travail et qui me rendent efficace ne m'aident pas à être un meilleur parent et conjoint.	1	2	3	4	5	6
16. Les comportements qui fonctionnent pour moi à la maison ne semblent pas efficaces au travail.	1	2	3	4	5	6
17. Les comportements qui sont efficaces et nécessaires pour moi à la maison sont inefficaces au travail.	1	2	3	4	5	6
18. Les comportements de résolution de problèmes qui fonctionnent pour moi à la maison semblent inutiles au travail.	1	2	3	4	5	6

PARTIE 2 : L'emploi

B. Dans quel établissement travaillez-vous? (Cochez la case appropriée)

Hôtel Dieu	1
Fleurimont	2
Hôtel Dieu et Fleurimont	3

C. Depuis combien de temps occupez-vous votre emploi actuel?

_____ année(s) _____ mois

D. À quelle catégorie d'occupation appartenez-vous? (Cochez la case appropriée)

Infirmière/ Infirmier	1
Infirmière/ Infirmier auxiliaire	2
Inhalothérapeute	3
Perfusionniste	4
Puéricultrice	5

E. En moyenne, combien d'heures par semaine consacrez-vous à votre emploi?

_____ heures

F. Sentez-vous que l'on fait pression sur vous afin de faire des heures supplémentaires.

Jamais	1
Rarement	2
Quelquefois	3
Assez souvent	4
Souvent	5
Toujours	6

G. Travaillez-vous selon un horaire régulier ou irrégulier? Est-ce de jour, de soir et/ou de nuit? Indiquez la ou les réponses correspondant à votre situation.

Horaire régulier...	1	de jour	1
		de soir	2
		de nuit	3
Horaire irrégulier...	2	de jour	4

de soir	5
de nuit	6

H. Voici un certain nombre d'énoncés relatifs à la **nature des rôles** que vous assumez dans votre **emploi**. En **encerclant** le chiffre approprié à votre réponse, suivant l'encadré, indiquez dans quelle mesure vous êtes en **désaccord** ou en **accord** avec chacun des énoncés suivants.

- | | |
|----|--------------------------|
| 1. | Tout à fait en désaccord |
| 2. | Assez en désaccord |
| 3. | Un peu en désaccord |
| 4. | Un peu en accord |
| 5. | Assez en accord |
| 6. | Tout à fait en accord |

1. Je connais avec exactitude l'autorité que j'ai au travail.	1	2	3	4	5	6
2. Les objectifs de mon travail sont clairs et bien définis.	1	2	3	4	5	6
3. Je sais que j'ai organisé mon temps correctement.	1	2	3	4	5	6
4. Je sais quelles sont mes responsabilités.	1	2	3	4	5	6
5. Je sais exactement ce qu'on attend de moi.	1	2	3	4	5	6
6. On m'explique clairement ce que je dois faire.	1	2	3	4	5	6
7. On me dit de faire les choses d'une certaine façon alors que je pense qu'elles devraient être faites autrement.	1	2	3	4	5	6
8. On m'assigne une tâche sans me donner les moyens de la réaliser.	1	2	3	4	5	6
9. Je dois enfreindre un règlement ou une politique pour réaliser certaines tâches.	1	2	3	4	5	6
10. Je travaille avec des personnes qui ont des manières différentes de faire les choses.	1	2	3	4	5	6
11. Je reçois des demandes contradictoires de plusieurs personnes.	1	2	3	4	5	6
12. Je fais des choses que certaines personnes approuvent et que d'autres désapprouvent.	1	2	3	4	5	6
13. Je fais des choses inutiles au travail.	1	2	3	4	5	6
14. J'ai suffisamment de temps pour faire mon travail.	1	2	3	4	5	6
15. La quantité de travail que j'ai à faire est trop élevée pour une seule personne.	1	2	3	4	5	6
16. Les standards de performance dans mon travail sont trop élevés.	1	2	3	4	5	6
17. Je dois faire trop de choses en même temps.	1	2	3	4	5	6

PARTIE 3 : Soutien organisationnel

- I. Voici un certain nombre d'énoncés relatifs aux **valeurs et aux attitudes** qui peuvent **prévaloir dans votre organisation** en matière d'équilibre travail-famille. En **encerclant** le chiffre approprié à votre réponse, suivant l'encadré, indiquez dans quelle mesure vous êtes en **désaccord** ou en **accord** avec chacun des énoncés suivants.

- | |
|-----------------------------|
| 1. Tout à fait en désaccord |
| 2. Assez en désaccord |
| 3. Un peu en désaccord |
| 4. Un peu en accord |
| 5. Assez en accord |
| 6. Tout à fait en accord |

Dans mon organisation et dans mon service :

1. On considère la conciliation travail-famille comme une responsabilité que l'employé doit assumer seul.	1	2	3	4	5	6
2. On est sensible à la situation des employés qui ont des problèmes d'équilibre travail-famille.	1	2	3	4	5	6
3. On considère le travail et la famille comme deux mondes séparés.	1	2	3	4	5	6
4. On accepte qu'un employé puisse s'absenter lorsque les circonstances familiales l'exigent.	1	2	3	4	5	6
5. On voit d'un mauvais œil les employés qui accordent beaucoup d'importance à leur vie familiale.	1	2	3	4	5	6
6. Il est mal vu de se prévaloir de congés parentaux ou de travailler temporairement à temps partiel pour des raisons d'équilibre travail-famille.	1	2	3	4	5	6
7. On considère les employés qui s'impliquent beaucoup dans leur vie familiale comme des personnes qui ne s'intéressent pas à leur carrière.	1	2	3	4	5	6
8. On ne fait pas confiance aux employés qui ont des difficultés à équilibrer travail et famille.	1	2	3	4	5	6
9. Je peux consulter des personnes pour avoir de l'information en matière d'équilibre travail-famille.	1	2	3	4	5	6
10. Il y a des brochures, des dépliants, des vidéos qui expliquent les politiques, les pratiques ou les programmes d'équilibre travail-famille.	1	2	3	4	5	6
11. Les employés peuvent obtenir des informations sur les écoles et les garderies.	1	2	3	4	5	6
12. Il y a des comités chargés des questions d'équilibre travail-famille.	1	2	3	4	5	6
13. Il y a des activités qui valorisent la famille telles que : journée de la famille, journée portes ouvertes aux enfants, activités impliquant les conjoints et les enfants.	1	2	3	4	5	6

- J. Voici un certain nombre de **pratiques d'équilibre travail-famille** que votre organisation peut avoir mis à votre disposition. On vous demande tout d'abord d'indiquer, en encerclant la réponse appropriée, si cette **pratique existe** et si vous en avez déjà fait **utilisation**. Si vous l'avez déjà utilisée, veuillez encerclez le chiffre correspondant à votre niveau de **satisfaction** quant à cette pratique. Veuillez prendre en considération les pratiques formelles et informelles dans vos réponses.

- | | |
|----|-------------------------|
| 1. | Tout à fait insatisfait |
| 2. | Assez insatisfait |
| 3. | Un peu insatisfait |
| 4. | Un peu satisfait |
| 5. | Assez satisfait |
| 6. | Tout à fait satisfait |

	N'existe pas	Existe, pas utilisée	Existe et utilisée	Niveau de satisfaction					
1. Services de garderie (préscolaire).	a	b	c	1	2	3	4	5	6
2. Services de garde des enfants d'âge scolaire.	a	b	c	1	2	3	4	5	6
3. Aide financière à l'éducation (par exemple, bourses d'études).	a	b	c	1	2	3	4	5	6
4. Services d'information et de référence.	a	b	c	1	2	3	4	5	6
5. Programme d'aide aux employés.	a	b	c	1	2	3	4	5	6
6. Programme de congés pour raisons personnelles (par exemple, 3 jours par année).	a	b	c	1	2	3	4	5	6
7. Aménagement des horaires (par exemple, horaire flexible, partage des tâches).	a	b	c	1	2	3	4	5	6
8. Travail à temps partiel.	a	b	c	1	2	3	4	5	6
9. Aménagement de l'emploi (par exemple, limitation des responsabilités, des déplacements ou des heures supplémentaires).	a	b	c	1	2	3	4	5	6
10. Aide aux familles des employés géographiquement déplacés.	a	b	c	1	2	3	4	5	6
11. Régime d'assurance collective familiale.	a	b	c	1	2	3	4	5	6

PARTIE 4 : Santé organisationnelle

K. Voici un certain nombre d'énoncés relatifs à l'intention que vous pouvez avoir de quitter votre organisation actuelle. En encerclant le chiffre approprié à votre réponse, indiquez dans quelle mesure vous êtes en désaccord ou en accord avec chacun des énoncés suivants.

- | | |
|----|-------------------------|
| 1. | Totalement en désaccord |
| 2. | Assez en désaccord |
| 3. | Un peu en désaccord |
| 4. | Un peu en accord |
| 5. | Assez en accord |
| 6. | Totalement en accord |

- | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | D'ici trois ans, je me vois encore travailler pour cette organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. | J'ai l'intention de quitter mon organisation actuelle. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. | Il serait fort probable que je demeure au service de cette organisation. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. | J'aimerais continuer à travailler pour cette organisation encore longtemps. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

L. Durant les quatre dernières semaines, combien de fois vous êtes-vous fait interrompre ou dérangé au travail afin de régler des problèmes liés à votre famille ou à votre vie personnelle?

_____ fois

M. Voici un certain nombre d'énoncés relatifs aux absences que vous pouvez manifester au travail. En encerclant le chiffre approprié à votre réponse, indiquez la fréquence avec laquelle vous présentez ces comportements.

- | | |
|----|---------------|
| 1. | Jamais |
| 2. | Rarement |
| 3. | Quelquefois |
| 4. | Assez souvent |
| 5. | Souvent |
| 6. | Toujours |

- | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|
| 1. | J'arrive en retard au travail. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. | Je suis absent pour des problèmes personnels ou familiaux. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. | Je quitte le travail plus tôt que je ne le devrais. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

PARTIE 5 : Variables démographiques

N. Quel est votre sexe?

Masculin	1
Féminin	2

O. Quel est votre âge?

_____ ans

P. Quel est votre statut matrimonial?

Célibataire	1
Marié (légalement ou de fait)	2
Divorcé (ou séparé)	3
Veuf/veuve	4

Q. Combien de personnes sont à votre charge (ex : enfants, parents, neveux) et vivent avec vous?

_____ personne(s)

Si vous avez répondu « 0 » à cette question, vous pouvez passer à la section commentaires.

R. Parmi ces enfants, combien ont :

Moins de 3 ans	_____
Entre 3 et 6 ans	_____
Entre 7 et 12 ans	_____
Entre 13 et 17 ans	_____
Plus de 18 ans	_____

COMMENTAIRES

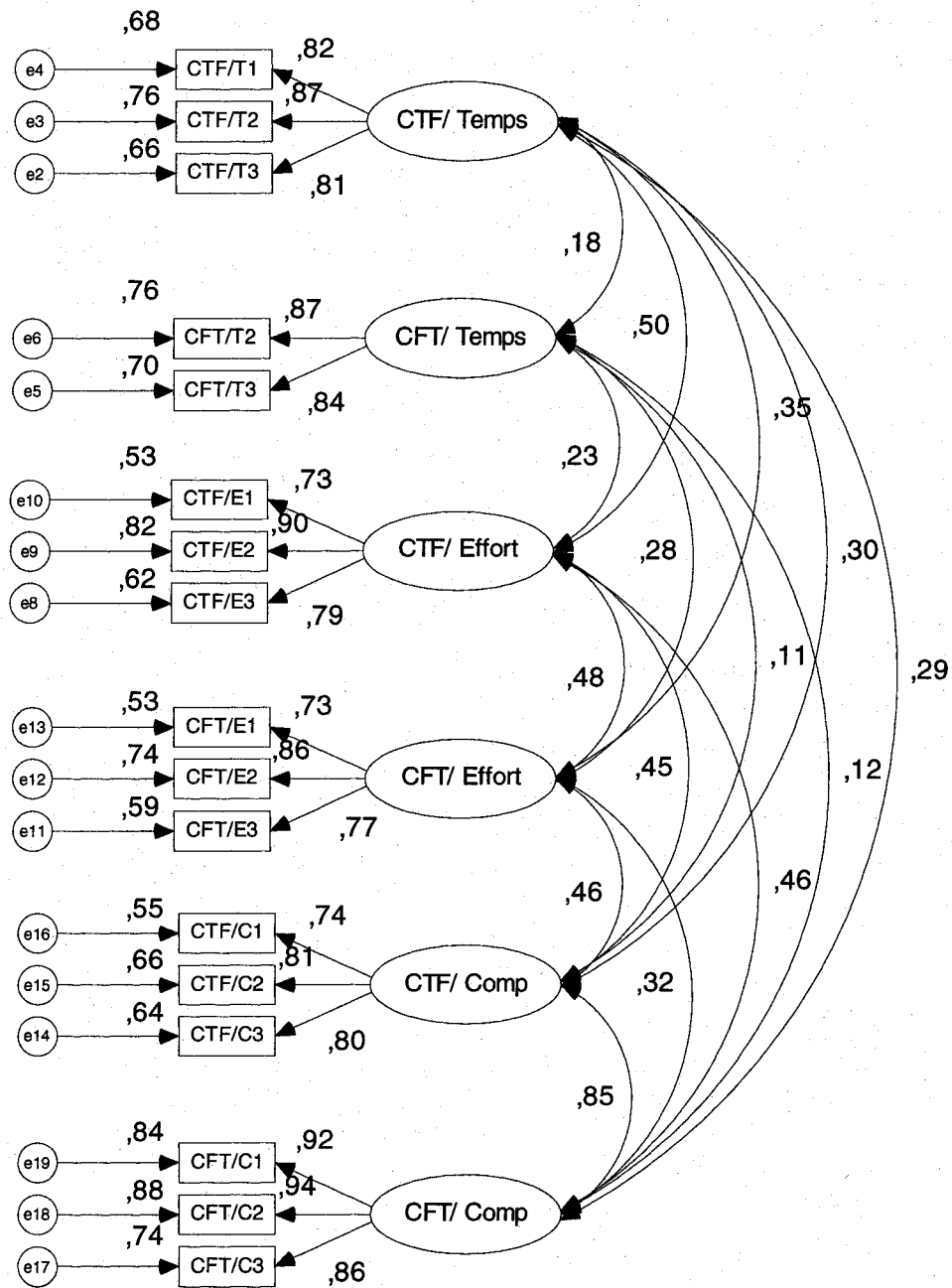
Partagez vos suggestions afin d'améliorer l'équilibre travail-famille dans l'organisation.

MERCI D'AVOIR PRIS LE TEMPS DE COMPLÉTER CE QUESTIONNAIRE.

Annexe 3

-Le schéma du modèle de mesure
du conflit travail-famille-

Le schéma du modèle de mesure du conflit travail-famille



Annexe 4

**-Les résultats de l'analyse factorielle
exploratoire du conflit travail-famille-**

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,863
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4131,844
	df	153
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Mon travail m'empêche de participer aux activités familiales plus que je ne le voudrais.	1,000	,781
Le temps que je dois consacrer à mon travail m'empêche de participer aux activités et aux responsabilités familiales.	1,000	,793
Étant donné la quantité de temps que j'investis dans mes responsabilités professionnelles, je dois manquer des activités familiales.	1,000	,788
Le temps que je consacre à mes responsabilités familiales interfère souvent avec mes responsabilités liées au travail.	1,000	,492
Étant donné le temps que je passe avec ma famille, je ne peux consacrer suffisamment de temps à des activités qui pourraient améliorer ma carrière.	1,000	,840
La quantité de temps que je dédie à mes responsabilités familiales m'empêche de participer à des activités reliées au travail	1,000	,850
Lorsque je rentre à la maison après une journée de travail, je me sens souvent trop épuisé pour participer aux activités familiales.	1,000	,710
Souvent, je suis tellement drainé émotionnellement après une journée de travail que je ne peux pas contribuer à ma vie familiale.	1,000	,845
Parfois, en raison des pressions au travail, je me sens trop stressé pour faire les choses que j'aime lorsque je reviens à la maison.	1,000	,765
Je suis souvent préoccupé par les questions familiales lorsque je suis au travail.	1,000	,708
Étant donné le stress lié aux responsabilités familiales, j'ai de la difficulté à me concentrer au travail.	1,000	,815
Les tensions et les inquiétudes de ma vie familiale réduisent souvent ma capacité à faire mon travail.	1,000	,740
Les comportements de résolutions de problèmes que j'adopte au travail ne m'aident pas à résoudre mes problèmes familiaux.	1,000	,631
Les comportements qui sont efficaces et nécessaires pour moi au travail sont inefficaces à la maison.	1,000	,666
Les comportements que je manifeste au travail et qui me rendent efficace ne m'aident pas à être un meilleur parent ou conjoint.	1,000	,695
Les comportements qui fonctionnent pour moi à la maison ne semblent pas efficaces au travail.	1,000	,812
Les comportements qui sont efficaces et nécessaires pour moi à la maison sont inefficaces au travail.	1,000	,825
Les comportements de résolution de problèmes qui fonctionnent pour moi à la maison semblent inutiles au travail	1,000	,784

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,560	36,444	36,444	6,560	36,444	36,444	4,276	23,757	23,757
2	2,506	13,921	50,365	2,506	13,921	50,365	2,711	15,062	38,819
3	1,756	9,757	60,122	1,756	9,757	60,122	2,388	13,265	52,084
4	1,511	8,393	68,515	1,511	8,393	68,515	2,215	12,304	64,388
5	1,208	6,710	75,225	1,208	6,710	75,225	1,951	10,836	75,225
6	,669	3,719	78,943						
7	,610	3,390	82,334						
8	,446	2,480	84,814						
9	,423	2,349	87,163						
10	,387	2,149	89,313						
11	,347	1,930	91,243						
12	,304	1,686	92,929						
13	,260	1,447	94,376						
14	,248	1,376	95,752						
15	,229	1,273	97,024						
16	,212	1,176	98,201						
17	,197	1,093	99,294						
18	,127	,706	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix(a)

	Component				
	1	2	3	4	5
Mon travail m'empêche de participer aux activités familiales plus que je ne le voudrais.	,070	,863	,110	,141	,011
Le temps que je dois consacrer à mon travail m'empêche de participer aux activités et aux responsabilités familiales.	,119	,846	,173	,180	,024
Étant donné la quantité de temps que j'investis dans mes responsabilités professionnelles, je dois manquer des activités familiales.	,166	,849	,054	,183	,060
Le temps que je consacre à mes responsabilités familiales interfère souvent avec mes responsabilités liées au travail.	,087	,505	,125	,114	,448
Étant donné le temps que je passe avec ma famille, je ne peux consacrer suffisamment de temps à des activités qui pourraient améliorer ma carrière.	,044	,063	,109	,089	,902
La quantité de temps que je dédie à mes responsabilités familiales m'empêche de participer à des activités reliées au travail	,061	,031	,108	,064	,911
Lorsque je rentre à la maison après une journée de travail, je me sens souvent trop épuisé pour participer aux activités familiales.	,182	,312	,055	,749	,127
Souvent, je suis tellement drainé émotionnellement après une journée de travail que je ne peux pas contribuer à ma vie familiale.	,197	,202	,218	,844	,072
Parfois, en raison des pressions au travail, je me sens trop stressé pour faire les choses que j'aime lorsque je reviens à la maison.	,230	,111	,222	,805	,052
Je suis souvent préoccupé par les questions familiales lorsque je suis au travail.	,138	,202	,769	,154	,180
Étant donné le stress lié aux responsabilités familiales, j'ai de la difficulté à me concentrer au travail.	,151	,082	,867	,166	,084
Les tensions et les inquiétudes de ma vie familiale réduisent souvent ma capacité à faire mon travail.	,216	,098	,814	,132	,065
Les comportements de résolutions de problèmes que j'adopte au travail ne m'aident pas à résoudre mes problèmes familiaux.	,695	,143	,352	,034	-,044
Les comportements qui sont efficaces et nécessaires pour moi au travail sont inefficaces à la maison.	,764	,071	,238	,130	-,061
Les comportements que je manifeste au travail et qui me rendent efficace ne m'aident pas à être un meilleur parent ou conjoint.	,816	,038	,086	,111	,087
Les comportements qui fonctionnent pour moi à la maison ne semblent pas efficaces au travail.	,867	,121	,056	,188	,081
Les comportements qui sont efficaces et nécessaires pour moi à la maison sont inefficaces au travail.	,877	,120	,059	,177	,080
Les comportements de résolution de problèmes qui fonctionnent pour moi à la maison semblent inutiles au travail	,865	,085	,060	,134	,084

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5
1	,673	,412	,402	,416	,206
2	-,697	,562	,180	,229	,337
3	-,054	-,567	,450	-,122	,677
4	,209	,162	-,731	-,100	,621
5	,123	,408	,262	-,866	,021

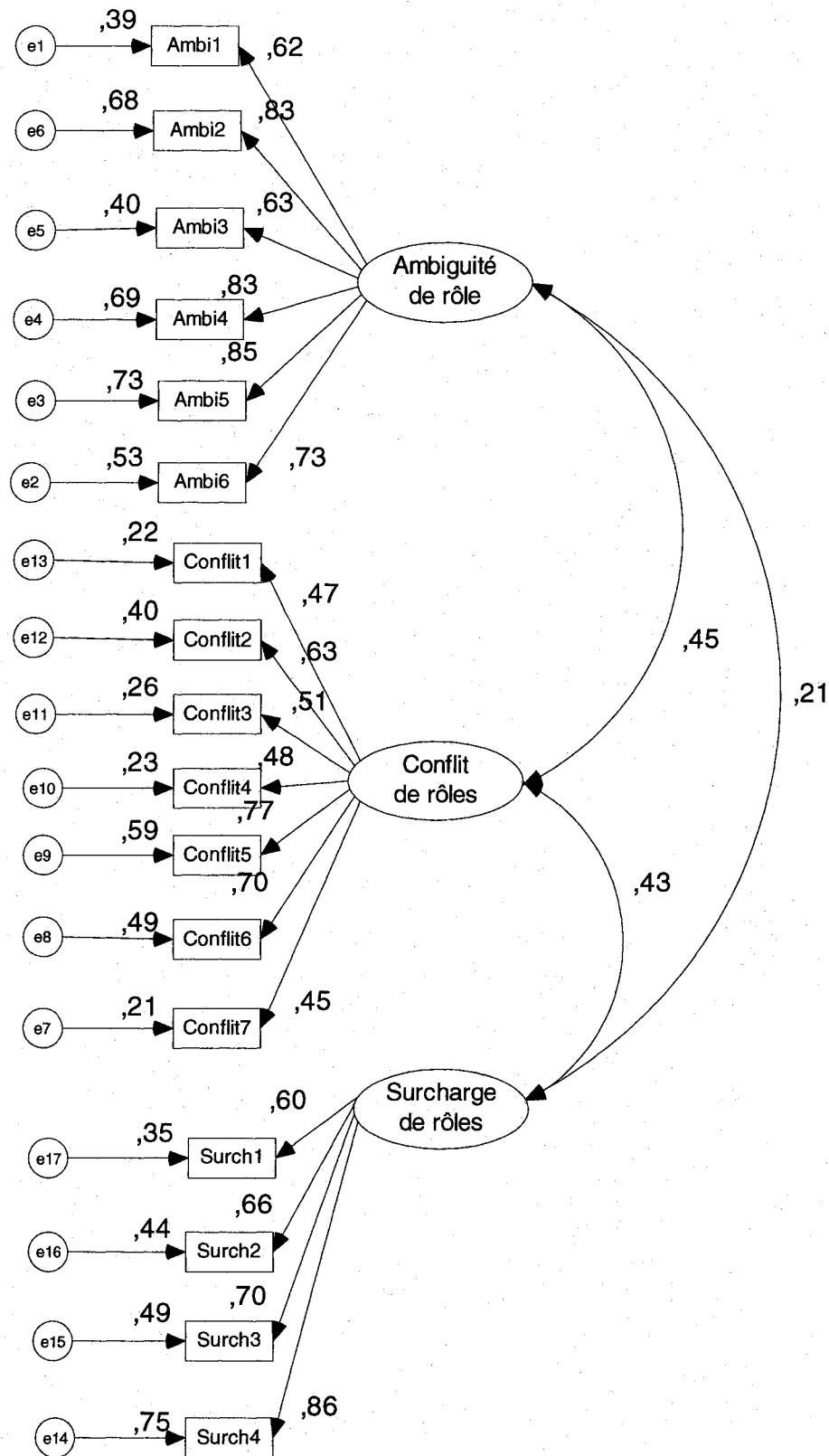
Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Annexe 5

-Le schéma du modèle de mesure
des facteurs de stress-

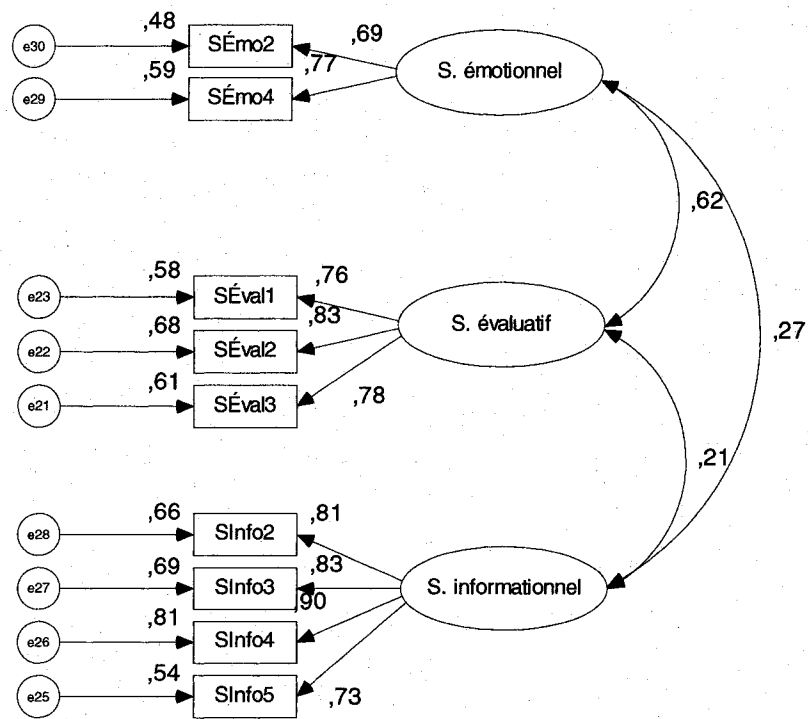
Le schéma du modèle de mesure des facteurs de stress



Annexe 6

-Le schéma du modèle de mesure
du soutien de la direction-

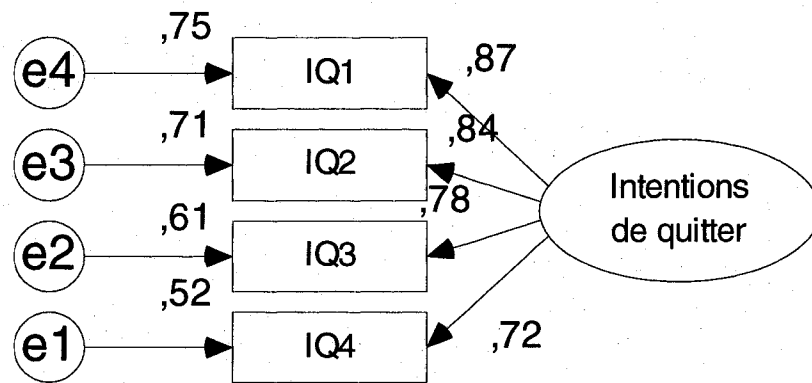
Le schéma du modèle de mesure du soutien de la direction



Annexe 7

-Le schéma du modèle de mesure
des intentions de quitter l'organisation-

Le schéma du modèle de mesure des intentions de quitter l'organisation



Annexe 8

-Tableau des estimations non standardisées
du modèle indépendant-

Le tableau des estimations non standardisées du modèle indépendant

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
CTF <--- Ambiguïté_de rôle	-,010	,032	-,305	,761	
CTF <--- SurchRôl	,017	,007	2,419	,016	
CTF <--- ConflRôl	,020	,005	3,860	***	
CTF <--- Soutien_direction	-,163	,050	-3,280	,001	
CTF/E <--- CTF	1,175	,191	6,162	***	
CFT/E <--- CTF	,997	,176	5,678	***	
CTF/C <--- CTF	2,074	,301	6,879	***	
CFT/C <--- CTF	2,151	,301	<u>7,150</u>	***	
CFT/T <--- CTF	,549	,194	2,826	,005	
CTF/T <--- CTF	1,000				
S.Émo <--- Soutien_direction	1,000				
S.Éval <--- Soutien_direction	,978	,146	6,708	***	
S.Info <--- Soutien_direction	,307	,069	4,445	***	
SO4 <--- S.Émo	1,000				
SO2 <--- S.Émo	,959	,105	9,135	***	
SO7 <--- S.Éval	1,000				
SO6 <--- S.Éval	1,032	,071	14,572	***	
So5 <--- S.Éval	,982	,070	14,050	***	
SO13 <--- S.Info	1,000				
SO12 <--- S.Info	1,199	,072	16,639	***	
SO11 <--- S.Info	1,239	,080	15,544	***	
SO10 <--- S.Info	1,154	,076	15,252	***	
CTF1 <--- CTF/T	1,000				
CTF2 <--- CTF/T	1,049	,059	17,847	***	
CTF3 <--- CTF/T	1,045	,061	17,038	***	
CTF5 <--- CFT/T	1,000				
CTF6 <--- CFT/T	,939	,228	4,114	***	
CTF7 <--- CTF/E	1,000				
CTF8 <--- CTF/E	1,394	,093	15,014	***	
CTF9 <--- CTF/E	1,313	,092	14,208	***	
CTF10 <--- CFT/E	1,000				
CTF11 <--- CFT/E	1,040	,076	13,655	***	
CTF12 <--- CFT/E	,873	,066	13,220	***	
CTF13 <--- CTF/C	1,000				
CTF14 <--- CTF/C	1,011	,067	15,152	***	
CTF15 <--- CTF/C	1,031	,072	14,389	***	
CTF16 <--- CFT/C	1,000				
CTF17 <--- CFT/C	1,012	,034	30,110	***	
CTF18 <--- CFT/C	,942	,038	24,588	***	

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
FS6	<--- Ambiguité_de rôle	1,000				
FS5	<--- Ambiguité_de rôle	1,005	,060	16,732	***	
FS4	<--- Ambiguité_de rôle	,711	,046	15,423	***	
FS2	<--- Ambiguité_de rôle	,934	,060	15,554	***	

Annexe 9

-Tableau des estimations non standardisées
du modèle antécédent-

Le tableau des estimations non standardisées du modèle antécédent

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Ambiguïté_de rôle	<--- Soutien_direction	-,460	,096	-4,811	***	
ConflRôl	<--- Soutien_direction	-4,853	,755	-6,424	***	
SurchRôl	<--- Soutien_direction	-3,398	,521	-6,522	***	
CTF	<--- Ambiguïté_de rôle	-,003	,029	-,089	,929	
CTF	<--- SurchRôl	,026	,007	3,903	***	
CTF	<--- ConflRôl	,023	,005	4,664	***	
CTF/E	<--- CTF	1,183	,203	5,825	***	
CFT/E	<--- CTF	1,013	,188	5,397	***	
CTF/C	<--- CTF	2,227	,339	6,564	***	
CFT/C	<--- CTF	2,308	,339	6,800	***	
CFT/T	<--- CTF	,546	,205	2,657	,008	
CTF/T	<--- CTF	1,000				
S.Émo	<--- Soutien_direction	1,000				
S.Éval	<--- Soutien_direction	1,049	,162	6,458	***	
S.Info	<--- Soutien_direction	,355	,084	4,203	***	
SO4	<--- S.Émo	1,000				
SO2	<--- S.Émo	,965	,120	8,024	***	
SO7	<--- S.Éval	1,000				
SO6	<--- S.Éval	1,034	,071	14,559	***	
So5	<--- S.Éval	,965	,069	13,916	***	
SO13	<--- S.Info	1,000				
SO12	<--- S.Info	1,201	,072	16,640	***	
SO11	<--- S.Info	1,239	,080	15,534	***	
SO10	<--- S.Info	1,154	,076	15,240	***	
CTF1	<--- CTF/T	1,000				
CTF2	<--- CTF/T	1,049	,059	17,797	***	
CTF3	<--- CTF/T	1,044	,061	17,002	***	
CTF5	<--- CFT/T	1,000				
CTF6	<--- CFT/T	,942	,243	3,879	***	
CTF7	<--- CTF/E	1,000				
CTF8	<--- CTF/E	1,399	,094	14,899	***	
CTF9	<--- CTF/E	1,311	,093	14,134	***	
CTF10	<--- CFT/E	1,000				
CTF11	<--- CFT/E	1,043	,077	13,576	***	
CTF12	<--- CFT/E	,874	,066	13,169	***	
CTF13	<--- CTF/C	1,000				
CTF14	<--- CTF/C	1,009	,067	14,968	***	
CTF15	<--- CTF/C	1,046	,073	14,412	***	
CTF16	<--- CFT/C	1,000				

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
CTF17	<--- CFT/C	1,010	,034	29,986	***	
CTF18	<--- CFT/C	,941	,038	24,539	***	
FS6	<--- Ambiguité_de rôle	1,000				
FS5	<--- Ambiguité_de rôle	1,010	,061	16,644	***	
FS4	<--- Ambiguité_de rôle	,714	,046	15,361	***	
FS2	<--- Ambiguité_de rôle	,936	,061	15,454	***	

Annexe 10

-Tableau des estimations non standardisées
du modèle intermédiaire-

Le tableau des estimations non standardisées du modèle intermédiaire

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Soutien_direction	<--- Ambiguïté_de rôle	-,027	,058	-,466	,641	
Soutien_direction	<--- ConflRôl	-,036	,009	-4,263	***	
Soutien_direction	<--- SurchRôl	-,068	,012	-5,479	***	
CTF	<--- Soutien_direction	-,347	,069	-5,008	***	
CTF/E	<--- CTF	1,177	,196	6,000	***	
CFT/E	<--- CTF	1,005	,181	5,549	***	
CTF/C	<--- CTF	2,146	,319	6,733	***	
CFT/C	<--- CTF	2,227	,319	6,986	***	
CFT/T	<--- CTF	,549	,199	2,754	,006	
CTF/T	<--- CTF	1,000				
S.Émo	<--- Soutien_direction	1,000				
S.Éval	<--- Soutien_direction	1,022	,148	6,887	***	
S.Info	<--- Soutien_direction	,348	,078	4,472	***	
SO4	<--- S.Émo	1,000				
SO2	<--- S.Émo	,999	,114	8,726	***	
SO7	<--- S.Éval	1,000				
SO6	<--- S.Éval	1,032	,071	14,538	***	
So5	<--- S.Éval	,978	,070	14,000	***	
SO13	<--- S.Info	1,000				
SO12	<--- S.Info	1,200	,072	16,647	***	
SO11	<--- S.Info	1,239	,080	15,533	***	
SO10	<--- S.Info	1,154	,076	15,250	***	
CTF1	<--- CTF/T	1,000				
CTF2	<--- CTF/T	1,049	,059	17,835	***	
CTF3	<--- CTF/T	1,045	,061	17,033	***	
CTF5	<--- CFT/T	1,000				
CTF6	<--- CFT/T	,941	,234	4,018	***	
CTF7	<--- CTF/E	1,000				
CTF8	<--- CTF/E	1,396	,093	14,985	***	
CTF9	<--- CTF/E	1,310	,092	14,192	***	
CTF10	<--- CFT/E	1,000				
CTF11	<--- CFT/E	1,042	,076	13,634	***	
CTF12	<--- CFT/E	,873	,066	13,207	***	
CTF13	<--- CTF/C	1,000				
CTF14	<--- CTF/C	1,013	,067	15,102	***	
CTF15	<--- CTF/C	1,040	,072	14,418	***	
CTF16	<--- CFT/C	1,000				
CTF17	<--- CFT/C	1,015	,034	30,148	***	
CTF18	<--- CFT/C	,943	,038	24,532	***	

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
FS6	<--- Ambiguité_de rôle	1,000				
FS5	<--- Ambiguité_de rôle	1,005	,060	16,733	***	
FS4	<--- Ambiguité_de rôle	,711	,046	15,419	***	
FS2	<--- Ambiguité_de rôle	,934	,060	15,546	***	

Annexe 11

-Le tableau des estimations non
standardisées du modèle de recherche
complet-

Le tableau des estimations non standardisées
du modèle de recherche complet

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
CTF	<--- Ambiguïté_de rôle	,006	,037	,173	,863	
CTF	<--- ConflRôl	,028	,006	4,760	***	
CTF	<--- SurchRôl	,028	,008	3,715	***	
CTF	<--- Soutien_direction	-,222	,053	-4,157	***	
CTF/E	<--- CTF	1,122	,163	6,879	***	
CFT/E	<--- CTF	,975	,153	6,360	***	
CTF/C	<--- CTF	1,530	,213	7,187	***	
CFT/C	<--- CTF	1,562	,208	7,523	***	
CFT/T	<--- CTF	,583	,174	3,354	***	
CTF/T	<--- CTF	1,000				
S.Émo	<--- Soutien_direction	1,000				
S.Éval	<--- Soutien_direction	,977	,185	5,267	***	
S.Info	<--- Soutien_direction	,297	,072	4,123	***	
Intentions_quitter	<--- CTF	,573	,167	<u>3,428</u>	***	
SO4	<--- S.Émo	1,000				
SO2	<--- S.Émo	,929	,108	8,627	***	
SO7	<--- S.Éval	1,000				
SO6	<--- S.Éval	1,030	,071	14,609	***	
So5	<--- S.Éval	,967	,069	13,984	***	
SO13	<--- S.Info	1,000				
SO12	<--- S.Info	1,198	,072	16,638	***	
SO11	<--- S.Info	1,240	,080	15,567	***	
SO10	<--- S.Info	1,153	,076	15,257	***	
CTF1	<--- CTF/T	1,000				
CTF2	<--- CTF/T	1,054	,060	17,613	***	
CTF3	<--- CTF/T	1,047	,062	16,765	***	
CTF5	<--- CFT/T	1,000				
CTF6	<--- CFT/T	,924	,191	4,834	***	
CTF7	<--- CTF/E	1,000				
CTF8	<--- CTF/E	1,376	,094	14,687	***	
CTF9	<--- CTF/E	1,320	,095	13,919	***	
CTF10	<--- CFT/E	1,000				
CTF11	<--- CFT/E	1,022	,075	13,550	***	
CTF12	<--- CFT/E	,864	,066	13,065	***	
CTF13	<--- CTF/C	1,000				
CTF14	<--- CTF/C	1,013	,069	14,587	***	
CTF15	<--- CTF/C	,975	,073	13,408	***	
CTF16	<--- CFT/C	1,000				

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
CTF17	<--- CFT/C	1,017	,035	28,734	***	
CTF18	<--- CFT/C	,943	,040	23,683	***	
FS6	<--- Ambiguité_de rôle	1,000				
FS5	<--- Ambiguité_de rôle	1,006	,060	16,736	***	
FS4	<--- Ambiguité_de rôle	,711	,046	15,420	***	
FS2	<--- Ambiguité_de rôle	,934	,060	15,538	***	
IQ1	<--- Intentions_quitter	1,000				
IQ2	<--- Intentions_quitter	,965	,051	18,926	***	
IQ3	<--- Intentions_quitter	,818	,047	17,236	***	
IQ4	<--- Intentions_quitter	,795	,052	15,426	***	
Retard	<--- CTF	,163	,083	1,955	,051	
Absence	<--- CTF	,486	,109	4,479	***	
Quit_tôt	<--- CTF	,071	,062	1,145	,252	
Interrup_1	<--- CTF	,714	,222	3,222	,001	

Annexe 12

-Le tableau des estimations non
standardisées du modèle de recherche
complet (personne à charge)-

Le tableau des estimations non standardisées du modèle de recherche complet (personne à charge)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
CTF	<--- Ambiguité_de rôle	-,015	,047	-,323	,747	
CTF	<--- ConflRôl	,023	,008	2,992	,003	
CTF	<--- SurchRôl	,042	,011	3,954	***	
CTF	<--- Soutien_direction	-,241	,074	-3,264	,001	
CTF/E	<--- CTF	<u>1,238</u>	,215	5,744	***	
CFT/E	<--- CTF	,819	,172	4,752	***	
CTF/C	<--- CTF	1,260	,234	5,378	***	
CFT/C	<--- CTF	1,240	,222	5,592	***	
CFT/T	<--- CTF	,434	,207	2,096	,036	
CTF/T	<--- CTF	1,000				
S.Émo	<--- Soutien_direction	1,000				
S.Éval	<--- Soutien_direction	1,024	,259	3,955	***	
S.Info	<--- Soutien_direction	,256	,084	3,067	,002	
Intentions_quitter	<--- CTF	,653	,201	3,248	,001	
SO4	<--- S.Émo	1,000				
SO2	<--- S.Émo	,919	,141	6,534	***	
SO7	<--- S.Éval	1,000				
SO6	<--- S.Éval	1,015	,089	11,407	***	
So5	<--- S.Éval	,995	,087	11,458	***	
SO13	<--- S.Info	1,000				
SO12	<--- S.Info	1,289	,102	12,652	***	
SO11	<--- S.Info	1,348	,110	12,261	***	
SO10	<--- S.Info	1,298	,107	12,142	***	
CTF1	<--- CTF/T	1,000				
CTF2	<--- CTF/T	1,021	,070	14,683	***	
CTF3	<--- CTF/T	,941	,070	13,360	***	
CTF5	<--- CFT/T	1,000				
CTF6	<--- CFT/T	1,161	,374	3,108	,002	
CTF7	<--- CTF/E	1,000				
CTF8	<--- CTF/E	1,313	,111	11,804	***	
CTF9	<--- CTF/E	1,229	,113	10,869	***	
CTF10	<--- CFT/E	1,000				
CTF11	<--- CFT/E	1,093	,105	10,431	***	
CTF12	<--- CFT/E	,926	,091	10,124	***	
CTF13	<--- CTF/C	1,000				
CTF14	<--- CTF/C	,987	,094	10,547	***	
CTF15	<--- CTF/C	,960	,095	10,063	***	
CTF16	<--- CFT/C	1,000				

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
CTF17	<--- CFT/C	1,037	,048	21,669	***	
CTF18	<--- CFT/C	,970	,054	18,074	***	
FS6	<--- Ambiguité_de rôle	1,000				
FS5	<--- Ambiguité_de rôle	1,017	,074	13,832	***	
FS4	<--- Ambiguité_de rôle	,714	,056	12,646	***	
FS2	<--- Ambiguité_de rôle	,931	,072	12,883	***	
IQ1	<--- Intentions_quitter	1,000				
IQ2	<--- Intentions_quitter	,958	,064	15,082	***	
IQ3	<--- Intentions_quitter	,725	,058	12,436	***	
IQ4	<--- Intentions_quitter	,802	,062	13,009	***	
Retard	<--- CTF	,178	,109	1,635	,102	
Absence	<--- CTF	,477	,134	3,555	***	
Quit_tôt	<--- CTF	,065	,073	,886	,375	
Interrup_1	<--- CTF	,797	,286	2,789	,005	